



Despacho n.º 083/2025

Aprovo, nos termos e com os fundamentos da Informação n.º I/542/2025/SGPCM, ao abrigo do disposto no n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e no uso das competências delegadas pelo Despacho n.º 7079/2024, de 26 de junho, porém **na condição** de ser assegurada a plena conformação da organização interna da AIMA, I. P. com os respetivos Estatutos, aprovados em anexo à Portaria n.º 324-A/2023, de 27 de outubro.

O Secretário de Estado Adjunto da Presidência,

PLANO DE ATIVIDADES

2025

Visto e Validado

O Presidente do Conselho Diretivo da AIMA I.P.

FICHA TÉCNICA

Título

Plano de Atividades - 2025

Propriedade:

Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P.

Conceção técnica:

DFRH | DPEE Direção de Planeamento, Estudos e Estatística

Data de edição: 29 de novembro de 2024

Contactos

Avenida António Augusto de Aguiar, 20

1069-119 Lisboa

geral@aima.gov.pt

ÍNDICE

1.	MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO	4
2.	NOTA INTRODUTÓRIA	6
2.1.	CONTEXTO E METODOLOGIA	6
2.2.	CARACTERIZAÇÃO E ÂMBITO DE ATUAÇÃO	10
3.	OBJETIVOS QUAR E ESTRATÉGIA	16
3.1.	OBJETIVOS INSERIDOS NO QUAR.....	17
3.2.	OBJETIVOS EXTRAQUADRO	24
4.	ATIVIDADES PREVISTAS E RECURSOS	26
4.1.	DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL.....	27
4.2.	DEPARTAMENTO FINANCEIRO E DE RECURSOS HUMANOS.....	28
4.3.	DEPARTAMENTO JURÍDICO.....	30
4.4.	DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E COOPERAÇÃO	31
4.5.	DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO.....	32
4.6.	DEPARTAMENTO DE ACESSO OMNICANAL.....	34
4.7.	DEPARTAMENTO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS E QUALIDADE.....	35
4.8.	DEPARTAMENTO DE INTEGRAÇÃO DE MIGRANTES.....	37
4.9.	CENTRO NACIONAL PARA O ASILO E REFUGIADOS AIMA	39
4.10.	DEPARTAMENTO PARA A IGUALDADE E O COMBATE AO RACISMO, À XENOFOBIA E À DISCRIMINAÇÃO	40
4.11.	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE PROTEÇÃO DE DADOS, AUDITORIA E PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO	41
4.12.	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO.....	43
4.13.	PROVEDORIA DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DA AIMA	44
4.14.	DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E ASSESSORIA DE IMPRENSA	45
4.15.	RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS	46
5.	PLANO DE FORMAÇÃO 2025.....	50
6.	MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA.....	51
7.	PUBLICIDADE INSTITUCIONAL	52
8.	ABREVIATURAS E SIGLAS.....	53
9.	ANEXOS	54
	ANEXO 1 - QUAR 2025 – MODELO GEADAP.....	54
	ANEXO 2 - Mapa de Pessoal 2025.....	54
	ANEXO 3 - Mapa do Orçamento para 2025	54
	ANEXO 4 - Plano de Formação 2025.....	54
	ANEXO 5 – Carta de Missão	54
	ANEXO 6 - Código de Ética e Conduta.....	54
	ANEXO 7 - Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas.....	54

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Alinhamento dos Objetivos Estratégicos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)	7
Figura 2 - Missão, Visão e Valores	9
Figura 3 - Organograma AIMA, I.P.....	12
Figura 4 - Atribuições da AIMA, I.P.....	14
Figura 5 - Identificação dos principais Stakeholders	15
Figura 6 - Objetivos Estratégicos 2025	16
Figura 7 – Parâmetro Eficácia - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e indicadores	18
Figura 8 - Parâmetro Eficiência - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e indicadores.....	19
Figura 9 - Parâmetro Qualidade - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e indicadores.....	20
Figura 10 - Tabela síntese - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e respetivos pesos e ponderações	22
Figura 11 - Matriz de alinhamento entre os objetivos estratégicos e operacionais	23
Figura 12 - Tabela síntese dos objetivos operacionais extraquadro	25
Figura 13 - Distribuição dos postos de trabalho para o ano de 2025	46
Figura 14 - Recursos Financeiros previstos para o ano de 2025	47
Gráfico 1 - Objetivos Propostos em QUAR	16
Gráfico 2 - Distribuição do orçamento de Atividades por agrupamento de despesa no ano de 2025	48
Gráfico 3 - Distribuição do orçamento de Projetos por agrupamento de despesa no ano de 2025.....	48
Gráfico 4 - Distribuição do orçamento de Atividades por tipologia de receita no ano de 2025	49
Gráfico 5 - Distribuição do orçamento de Projetos por tipologia de receita no ano de 2025.....	49

1. MENSAGEM DO PRESIDENTE DO CONSELHO DIRETIVO



O Plano de Atividades da Agência para a Integração, Migrações e Asilo (AIMA) para o ano de 2025 destaca-se pela sua relevância e pelo simbolismo institucional que carrega.

Mais do que um instrumento de gestão, este documento marca a consolidação de um novo ciclo, coincidindo com o segundo ano de existência deste Instituto Público e reafirmando o compromisso com a sua missão.

A AIMA enfrenta desafios complexos e diversos, reflexo das dinâmicas contemporâneas do fenómeno migratório:

- Um dos principais desafios está na promoção da integração social e cultural dos migrantes, o que exige iniciativas que fomentem a convivência intercultural, superando barreiras linguísticas e culturais. É fundamental garantir que os migrantes tenham acesso a ferramentas que lhes permitam compreender e participar na sociedade de acolhimento, sem perderem as suas identidades culturais.
- Outro ponto crítico é naturalmente a capacidade de resposta, em tempo, da regularização documental dos fluxos migratórios, designadamente a recuperação de pendências administrativas, de modo a alcançar-se uma efetiva “integração documental”, assegurando uma abordagem eficaz, que assegure a efetiva dignidade humana da população migrante.
- A gestão de fluxos migratórios complexos constitui um desafio adicional, sobretudo em situações de migrações forçadas decorrentes de crises humanitárias, conflitos armados ou desastres naturais. A AIMA deve estar preparada para responder rapidamente a estas situações, garantindo medidas de acolhimento e proteção, tendo em especial consideração os grupos de pessoas vulneráveis, como menores desacompanhados e idosos.

A articulação interinstitucional e a cooperação internacional também se apresentam como questões centrais. É necessário coordenar políticas e ações com instituições públicas, organizações não-governamentais e organismos internacionais, de forma a implementar soluções eficazes e integradas.

Além disso, o fortalecimento das relações de cooperação regional e global é indispensável para harmonizar práticas e enfrentar os desafios migratórios de forma coletiva. Campanhas de sensibilização podem desconstruir estereótipos e promover uma visão mais positiva sobre a

diversidade, enquanto iniciativas de empoderamento garantem que os migrantes conheçam os seus direitos, deveres e os serviços disponíveis.

A AIMA, como Agência, enfrenta os desafios de gerir recursos de forma sustentável, assegurando que os meios disponíveis sejam utilizados de forma mais eficiente para implementar políticas e ações. A monitorização contínua e a avaliação de impacto são igualmente cruciais para ajustar estratégias e garantir que os objetivos sejam totalmente alcançados.

Importa igualmente ter presente que a AIMA, não obstante ser uma instituição recente, é a herdeira do legado do SEF e do ACM, duas instituições com um percurso vincado na sociedade portuguesa, dir-se-ia mesmo duas escolas de abordagem ao fenómeno migratório. Por esse facto, impõe-se a construção e identificação de uma nova visão sobre este fenómeno, integrada numa única instituição (AIMA) que, necessariamente, terá que construir a sua própria identidade, desde logo iniciada pelo presente plano.

Por fim, este plano busca promover um ambiente de aprendizagem inclusivo e reflexivo, onde seja possível explorar os impactos das migrações no passado, no presente e no futuro, valorizando a diversidade cultural como uma riqueza para as sociedades contemporâneas.



2. NOTA INTRODUTÓRIA

2.1. CONTEXTO E METODOLOGIA

O Plano de Atividades da AIMA I.P. (PA) para o ano de 2025 pretende dar cumprimento ao preconizado no Decreto-Lei n.º 183/96, de 27 de setembro, e às diretrizes providas do Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), aprovado pela Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro.

Tendo em vista responder aos objetivos que encerram a sua missão, o presente PA constitui um importante instrumento do ciclo anual de gestão no qual se encontram identificadas as principais orientações estratégicas e operacionais que a AIMA, I.P. prosseguirá em 2025. Por forma a garantir que são atingidos elevados padrões de desempenho, este instrumento será objeto de monitorização regular, com vista a aferir de forma preventiva a eventual necessidade de ajustes e aplicação de medidas corretivas.

A elaboração deste Plano resulta do contributo de todas as Unidades Orgânicas, dirigentes e trabalhadores, que por via da sua atividade, constituem a base referencial dos compromissos a assumir em 2025, em consonância com as atribuições e competências da AIMA, I.P., as linhas de orientação do Grupo de Trabalho do Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços (CCAS), as orientações emanadas pela Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros e a Lei do Orçamento de Estado 2025 (LOE).

A elaboração do Plano de Atividades 2025 da AIMA, I.P., está igualmente alinhado com o previsto na Lei n.º 45-B/2024 de 31 de dezembro, que aprova a Lei das Grandes Opções do Plano para 2024-2028 em matéria de planeamento e da programação orçamental. Este normativo legal prevê um total de 6 desafios estratégicos que se desdobram numa panóplia de áreas de política, neste sentido a AIMA I.P. concorre para o *desafio estratégico f) - Um país mais global e humanista*, que integra 5 áreas de política, sendo uma destas a área das migrações, onde é atribuído especial destaque ao Plano de Ação para as Migrações.

Destaca-se ainda a relevância do Plano de Ação para as Migrações, adotado em junho de 2024, como uma significativa referência para construção do PA 2025, uma vez que este vem identificar os desafios referentes ao contexto migratório que o país atravessa bem como os princípios da política de migrações a assumir e as medidas a implementar, enquanto instrumento orientador da estratégia nacional em matéria de política migratória.

Não menos relevante será referir o novo Pacto de Migrações e Asilo, que constitui o quadro normativo Europeu, cujo objetivo é de reforçar a eficiência da gestão das migrações e do asilo, assente nos princípios de responsabilidade e solidariedade entre os Estados Membros.

No que diz respeito às orientações de alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, definidos a nível nacional por via da Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável, a AIMA, I.P., reflete este compromisso, em sede de objetivos estratégicos e operacionais, conforme explanado na seguinte figura:




	OE1: Redução de Tempos de Espera: aumentar a eficiência no processamento e tramitação de processos, bem como em outras áreas da Agência, reduzindo significativamente os tempos de espera	OE2: Descentralização e Desenvolvimento Regional: promover o alargamento das respostas de integração e regularização de imigrantes em estreita cooperação com as autarquias e entidades da sociedade civil, em particular para combater a desertificação e a falta de mão-de-obra	OE3: Integração com Humanismo e Respeito pelos Direitos Fundamentais: reforçar a capacidade de acolhimento temporário e emergencial para refugiados, requerentes de asilo, e outras pessoas efetivamente merecedoras de proteção internacional, priorizando o reagrupamento familiar	OE4: Combate à Discriminação: implementar políticas robustas de combate à discriminação e racismo, reforçando o compromisso com ações de equidade e medidas de inclusão efetivas
 8 - Trabalho Digno e Crescimento Económico		X		
 10 - Reduzir as Desigualdades		X	X	X
 16 - Paz, Justiça e Instituições Eficazes	X	X	X	X

Figura 1 - Alinhamento dos Objetivos Estratégicos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)

Missão

A Agência para a Integração, Migrações e Asilo (doravante, AIMA, I. P.), é um instituto público integrado na administração indireta do Estado, dotado de personalidade jurídica, autonomia administrativa e financeira, com património próprio, criado pelo Decreto-Lei n.º 41/2023 de 2 de junho, com a missão de implementar e coordenar as políticas públicas em matéria de migração, asilo e integração de migrantes.

Tendo a AIMA, I.P. sido criada no seguimento da extinção do Serviço de Estrangeiros e Fronteiras (SEF) e do Alto Comissariado para as Migrações, I.P., provocando uma dispersão das respetivas competências, sem ter sido assegurada a alocação clara de responsabilidades aos demais organismos e a devida preparação das estruturas tecnológicas, encontra-se em reestruturação o âmbito funcional desta Agência, que implica uma transformação do seu papel no seio da política migratória. Concretamente, na recuperação dos atrasos verificados para tramitação dos procedimentos de renovação e prorrogação de documentos relativos à permanência de cidadãos estrangeiros em Portugal, na atribuição de novas competências no âmbito da captação e retenção de capital humano qualificado, em articulação com as entidades empregadoras bem como com entidades do Estado, responsáveis pela área do emprego e formação profissional, assim como na promoção de políticas públicas de integração que assegurem acessos, garantindo que cada indivíduo tenha a oportunidade de participar plenamente na sociedade portuguesa, contribuindo para uma convivência inclusiva e coesa.

A AIMA, I. P. enfrenta, ainda, o desafio de preparação e implementação do Pacto da União Europeia (UE) em matéria de Migração e Asilo considerado a reforma mais inovadora das regras da UE em matéria de migração e gestão das fronteiras desde a criação do espaço Schengen e do mercado único, o qual contribuirá para garantir que os cidadãos estrangeiros que procuram Portugal, e a Europa, encontram as respostas adequadas de acolhimento e integração com a dignidade e eficiência que se exige, perante a complexidade dos desafios migratórios contemporâneos.

Nesta matéria, e dado o contexto migratório atual, torna-se imperativo adotar uma nova dinâmica de gestão dos fluxos de migração regulada e de tratamento de pedidos de asilo, priorizando a dignidade e os direitos fundamentais dos cidadãos estrangeiros que regularmente procuram o país para se fixarem. Ao que acrescem os imperativos morais de acolher refugiados e outras pessoas efetivamente merecedoras de proteção internacional, bem como a necessidade de priorizar o reagrupamento familiar.

Cabe ainda destacar, o papel especializado da AIMA, I.P. em assegurar a prossecução dos princípios e objetivos estratégicos para as políticas migratórias nacionais, tendo em conta o Programa do XXIV Governo Constitucional, reforçado pelo seu Plano de Ação para as Migrações, com uma abordagem que visa contribuir para o desenvolvimento económico, social e demográfico de Portugal, valorizando a diversidade como um pilar essencial da sociedade portuguesa.

Visão

Tornar a AIMA, I.P. um instituto de referência nacional destacando-se pela sua boa gestão pública, através da eficiência e excelência no serviço à sociedade. Tal como, uma referência europeia na gestão de migrações, assegurando o rigor no cumprimento da legislação, em particular em termos de segurança documental, reforçando uma integração humanista e eficaz, que respeite direitos e promova o desenvolvimento de modelos inovadores de coesão económica, social e territorial em Portugal.

Valores

- a) **Segurança e Imigração Regulada:** Assegurar com rigor os procedimentos relacionados com a documentação de estrangeiros e a sua permanência em território nacional, promovendo uma migração regulada e ordenada.
- b) **Eficiência e Rigor:** Garantir uma boa gestão pública, fortalecendo e capacitando a instituição para responder, decidir e agir, de forma célere e de acordo com a lei;
- c) **Cooperação Internacional:** Atuar de forma colaborativa com parceiros europeus e internacionais para garantir uma imigração regulada, apoiando migrantes e refugiados, com foco na responsabilidade e cooperação mútua.
- d) **Inclusão e Integração:** Fomentar uma integração efetiva dos migrantes através de uma adaptação à cultura, língua e valores de Portugal, valorizando a diversidade cultural para reforçar a importância de uma sociedade plural;
- e) **Inovação e Sustentabilidade:** Garantir que a migração atua como um vetor de inovação e desenvolvimento económico, com foco na atração de talentos qualificados e no combate à desertificação demográfica.

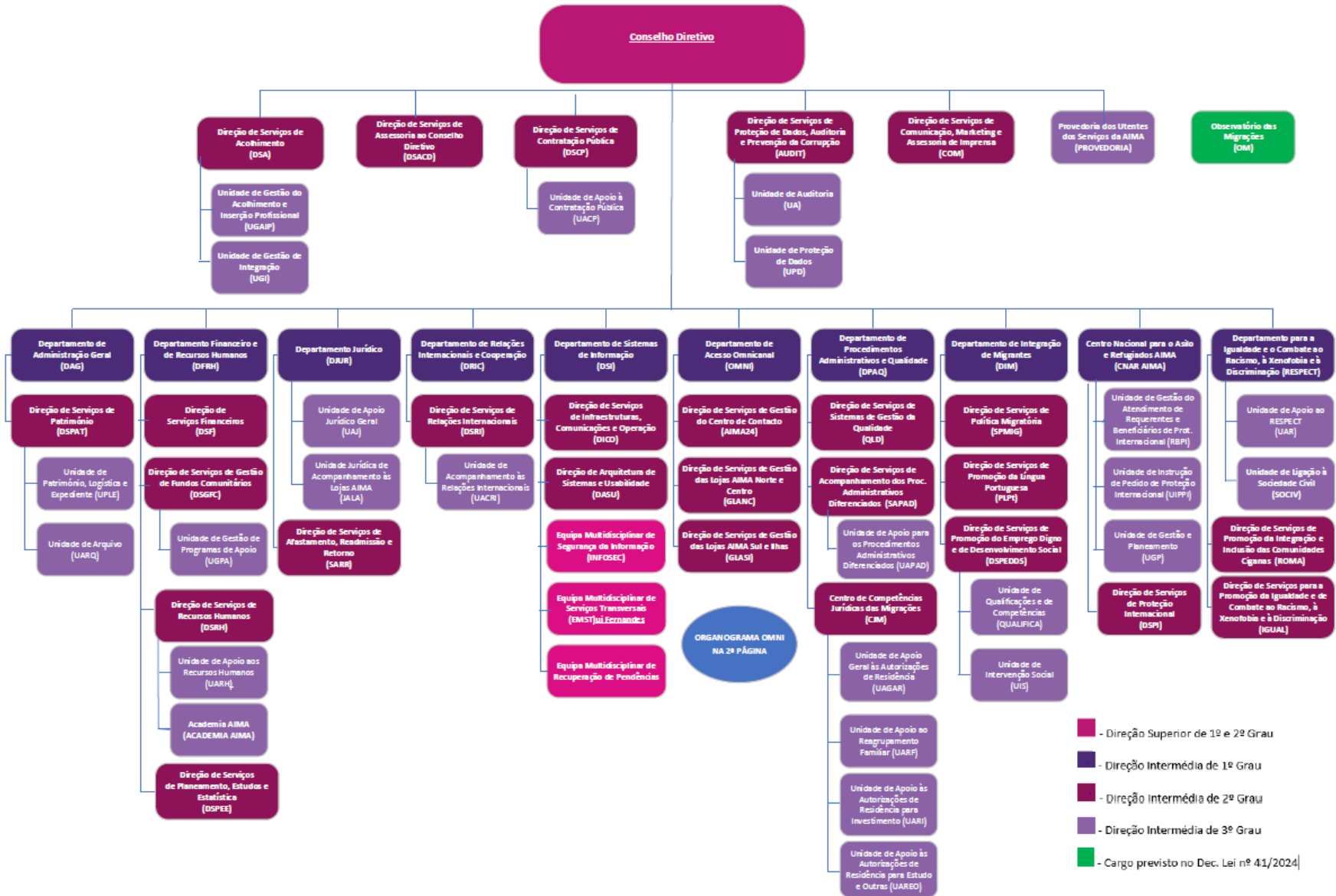
Figura 2 - Missão, Visão e Valores

2.2. CARACTERIZAÇÃO E ÂMBITO DE ATUAÇÃO

A AIMA, I.P., rege-se pela sua lei orgânica, aprovada pelo Decreto-Lei n.º 41/2023, de 2 de junho, sendo um instituto público de regime especial, integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio. Para efeitos de conceção e desenvolvimento de soluções, aplicações, plataformas, projetos e execução de atividades conducentes ou necessárias à prestação de serviços e às respetivas atividades de suporte, a AIMA, I. P., é equiparada a entidade pública empresarial. Prossegue atribuições na área da igualdade e das migrações e está sujeita à superintendência e tutela do membro do Governo responsável pelas áreas da igualdade e das migrações.

Este organismo obedece a um modelo estrutural misto que articula uma estrutura hierarquizada, constituída por unidades orgânicas nucleares e unidades orgânicas flexíveis de 2.º e 3.º grau, e uma estrutura matricial, constituída por equipas multidisciplinares. A AIMA, I. P. dispõe ainda de unidades orgânicas territorialmente desconcentradas (Lojas AIMA), no âmbito dos serviços prestados presencialmente aos seus utentes, quer diretamente, quer mediante protocolos celebrados com entidades parceiras.

A sua estrutura orgânica atual é a constante do diagrama apresentado de seguida:



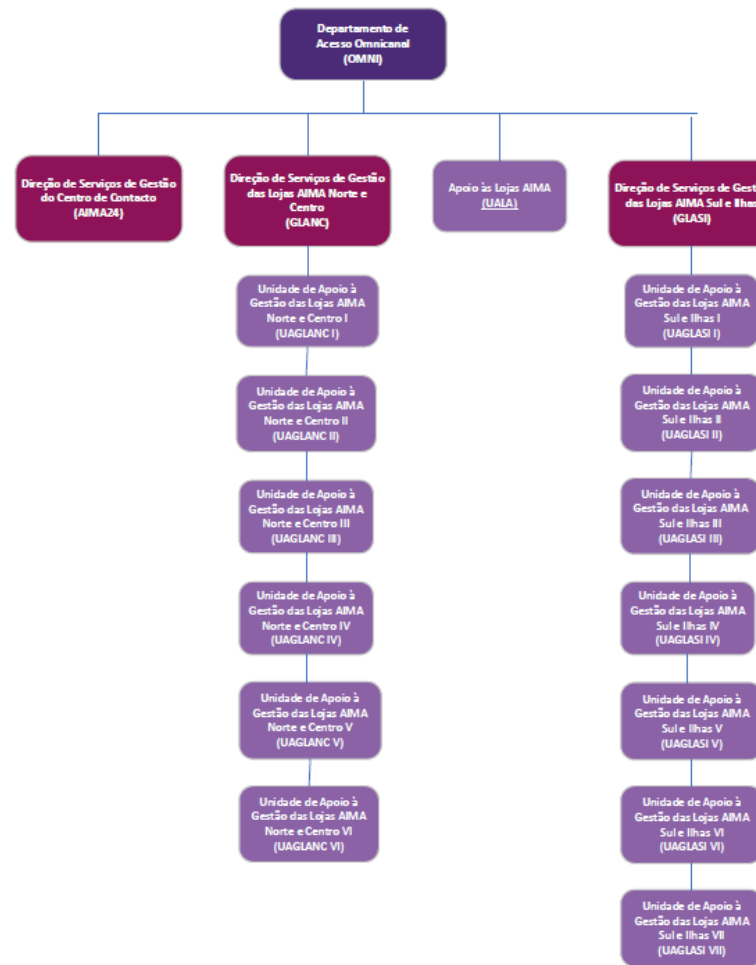


Figura 3 - Organograma AIMA, I.P.

Do ponto de vista das atribuições, de acordo com o Decreto-Lei n.º41/2023, de 2 de junho, que criou a Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I. P., destacam-se no plano interno e no plano internacional:

Atribuições	Plano interno	<ul style="list-style-type: none">▪ Participar na definição da gestão integrada das migrações e circulação de pessoas;▪ Conceder prorrogações de permanência, autorizações de residência, renovações de autorizações de residência, cartões de residência e cartões de residência permanente de familiares de cidadãos da União Europeia nacionais de Estado terceiro, certificados de residência permanente de cidadãos da União Europeia e títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atômica, solicitando, quando necessário, através da Unidade de Coordenação de Fronteiras e Estrangeiros (UCFE), parecer às forças e serviços de segurança, nos termos da lei▪ Reconhecer o direito ao reagrupamento familiar▪ Instaurar, instruir e decidir o procedimento de concessão de asilo, de proteção subsidiária, e de proteção temporária, incluindo decidir sobre a aceitação da análise dos pedidos e proceder à instrução dos processos de concessão, de determinação do Estado responsável pela análise dos respetivos pedidos e da transferência dos candidatos entre os Estados -Membros da União Europeia;▪ Coordenar e dar execução aos mecanismos e programas de solidariedade, nomeadamente aos programas de recolocação e de reinstalação de refugiados acolhidos ou por acolher em território nacional ao abrigo de compromissos firmados pelo Estado português;▪ Assegurar um sistema único de acolhimento e integração de requerentes e beneficiários de proteção internacional e proteção temporária, incluindo crianças e jovens não acompanhados;▪ Promover e dinamizar o acolhimento, a integração, a participação e a formação profissional e cívica dos imigrantes e seus descendentes, nomeadamente através do desenvolvimento de políticas transversais, de centros e gabinetes de apoio aos imigrantes que proporcionem uma resposta integrada dos serviços públicos, e de parcerias com a sociedade civil, as autarquias locais e as associações de imigrantes, tendo em vista a promoção da coesão e solidariedade social, o acesso à cidadania e o reforço das redes sociais de integração e participação pública;▪ Promover a realização de estudos que permitam aprofundar o conhecimento e a avaliação das políticas de migração e asilo;▪ Celebrar protocolos com entidades públicas ou privadas em todas as matérias com relevo para a captação, fixação e integração de migrantes, designadamente no que respeita ao emprego, à formação e inserção profissional, ao empreendedorismo, à mobilidade migratória, à mediação sociocultural, à habitação, à saúde e educação, tendo em vista o codesenvolvimento local e regional, a mobilização de competências e a inclusão económica e social;
--------------------	----------------------	---

<p>Atribuições</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Garantir a aprendizagem da língua portuguesa e o conhecimento da cultura portuguesa por parte dos imigrantes, tendo em vista a sua melhor integração social, profissional e cívica ▪ Assegurar as relações de colaboração com todos os órgãos e serviços do Estado, nomeadamente com as forças e serviços de segurança e demais serviços e organismos competentes, bem como com organizações não -governamentais legalmente reconhecidas; ▪ Fomentar a investigação, inquéritos e a observação dos fenómenos migratórios, em articulação com centros de estudo universitários e organizações internacionais, com vista a contribuir para a definição e avaliação de políticas públicas ou de iniciativas legislativas, na área das migrações e asilo ▪ Combater todas as formas de discriminação em razão da origem racial e étnica, cor, nacionalidade, língua, ascendência e território de origem, independentemente do meio em que ocorram, através de ações, campanhas ou eventos de sensibilização da opinião pública;
---------------------------	--

<p>Atribuições</p> <p>Plano internacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assegurar a cooperação internacional no âmbito das migrações e asilo, em colaboração com outras entidades públicas; ▪ Assegurar, por determinação do Governo, a representação do Estado português ao nível da União Europeia no Comité Estratégico da Imigração, Fronteiras e Asilo, no Grupo dos Aspetos Externos do Asilo e da Migração, comités, grupos de alto nível e grupos de trabalho responsáveis por assuntos de migrações, asilo e circulação de pessoas, e noutras organizações internacionais e fora, bem como participar em grupos de trabalho no âmbito da interoperabilidade nestes domínios ou noutros que versem sobre matérias relacionadas com as atribuições da AIMA, I. P.; ▪ Participar, por determinação do Governo, sob a égide do Ministério dos Negócios Estrangeiros, na negociação de quaisquer instrumentos internacionais, de natureza jurídica vinculativa ou não vinculativa, em matéria de migrações, de asilo ou de circulação de pessoas; ▪ Assegurar, por determinação do Governo, a representação do Estado português nos conselhos de administração da Agência Europeia para o Asilo, funcionando como ponto de contacto nacional e participando nas atividades operacionais e de formação das mesmas ▪ Assegurar, através de oficiais de ligação de imigração, os compromissos assumidos no âmbito da cooperação internacional nos termos legalmente previstos.
---	---

Figura 4 - Atribuições da AIMA, I.P.

A análise do ambiente externo traduz um contexto de desafios relacionados com a estabilidade demográfica do país. A necessidade de trabalhadores tornará cada vez mais premente o recurso à imigração e ao retorno de portugueses emigrados. Neste cenário, a sustentabilidade demográfica exige uma solução adequada para a integração dos imigrantes de que o país acolhe.

Nos anos mais recentes foi possível uma inversão do saldo migratório, resultante da conjuntura económica favorável e do sucesso das políticas de integração.

Neste contexto, a atuação da AIMA, I.P. é bastante abrangente, incluindo toda a sociedade no desenvolvimento das suas atribuições. Nas suas articulações interinstitucionais, prossegue um esforço integrado junto dos seguintes *stakeholders* internos e externos:

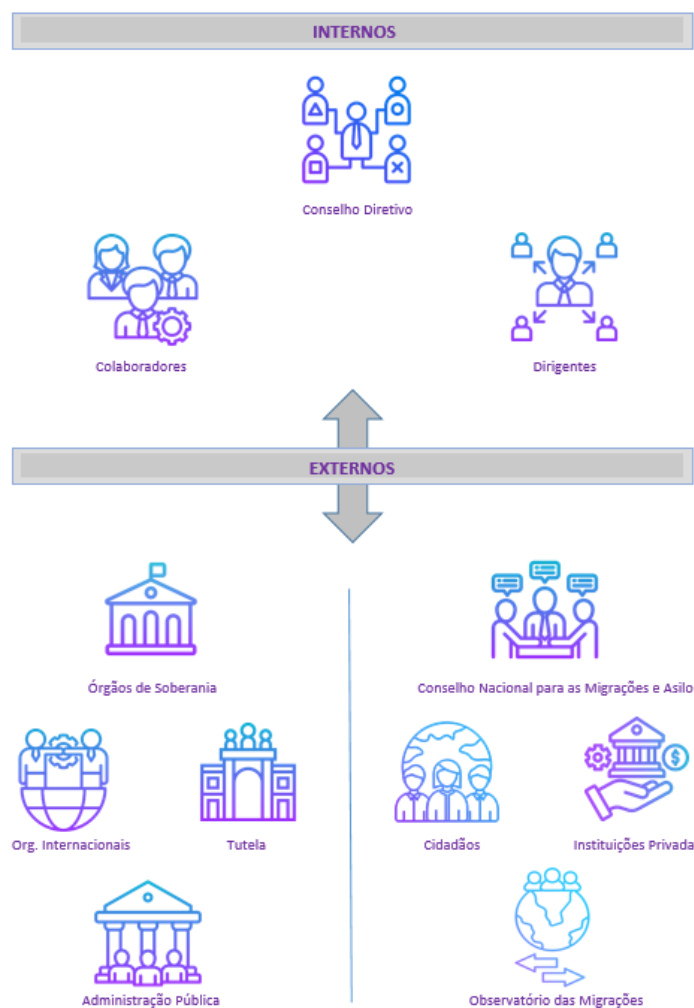


Figura 5 - Identificação dos principais Stakeholders

3. OBJETIVOS QUAR E ESTRATÉGIA

Em 2025 a atuação da Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P. reger-se-á por 4 Objetivos Estratégicos definidos para um ciclo anual e que se configuram da seguinte forma:

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
OE1 Redução de Tempos de Espera: aumentar a eficiência no processamento e tramitação de processos, bem como em outras áreas da Agência, reduzindo significativamente os tempos de espera
OE2 Descentralização e Desenvolvimento Regional: promover o alargamento das respostas de integração e regularização de imigrantes em estreita cooperação com as autarquias e entidades da sociedade civil, em particular para combater a desertificação e a falta de mão-de-obra
OE3 Integração com Humanismo e Respeito pelos Direitos Fundamentais: reforçar a capacidade de acolhimento temporário e emergencial para refugiados, requerentes de asilo, e outras pessoas efetivamente merecedoras de proteção internacional, priorizando o reagrupamento familiar
OE4 Combate à Discriminação: implementar políticas robustas de combate à discriminação e racismo, reforçando o compromisso com ações de equidade e medidas de inclusão efetivas

Figura 6 - Objetivos Estratégicos 2025

Dos objetivos propostos para 2025, foram materializados em Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) 14 Objetivos Operacionais, tendo os restantes sido incluídos em Objetivos Extra QUAR (Plano de Atividades).

Objetivos propostos em QUAR



Gráfico 1 - Objetivos Propostos em QUAR

3.1. OBJETIVOS INSERIDOS NO QUAR

O Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública (SIADAP), previsto na lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, representa um instrumento que permite a avaliação do desempenho e monitorização do exercício dos organismos da administração pública, sendo que, por via do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) confere-se, simultaneamente a possibilidade de planear, implementar, monitorizar e ainda informar e efetivar uma prestação de contas aos decisores políticos e cidadãos, numa ótica de transparência.

O processo de construção deste instrumento conta com a participação permanente de todas as Unidades Orgânicas, no sentido de garantir um perfeito alinhamento entre o que é o plano de atuação das equipas, o orçamento disponível e a estratégia da Agência, com o intuito de alcançar os objetivos a que se propõe e, principalmente, garantir um serviço público de excelência na sua área de atuação.

Atendendo à missão que reveste esta Agência, a definição de objetivos no âmbito do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) atenta um compromisso institucional consonante com as políticas públicas estabelecidas em matéria de migrações, considerando o contexto nacional e internacional e ainda o princípio da boa gestão administrativa e da proximidade com o público-alvo.

Com a sua criação em junho de 2023 e início de atividade em outubro de 2023, a Agência para a Integração, Migrações e Asilo, I.P., viu no ano de 2024 um período de construção estrutural e identitária marcado por profundas adaptações e uma transição funcional imposta por um contexto desafiante do ponto de vista da priorização, da gestão de recursos e da definição de política pública.

O ano de 2025 corresponderá a um enraizamento do *modus operandi* estabelecido em 2024, pelo que, consequentemente e na sequência das alterações impressas por orientações governativas, vem esta Agência refletir uma nova realidade no seu planeamento e nas suas atividades.

Acresce o enorme desafio de preparação para a plena implementação do Pacto Migrações e Asilo, que exigirá a adoção de novos procedimentos, uma coordenação reforçada com outras entidades públicas envolvidas na gestão das migrações, a revisão das estruturas e equipamentos e a formação adequada dos recursos humanos para o desempenho de novas competências.

Fazendo a análise do Quadro de Avaliação e Responsabilização por parâmetro, apresenta-se:

EFICÁCIA – com uma Ponderação de 30%, inserem-se 4 Objetivos Operacionais que concorrem para o Objetivo Estratégico 1.

Destes Objetivos Operacionais, destaca-se:

- OP2 Aumentar a capacidade de atendimento presencial em loja, com um peso no parâmetro de 40% e um peso na avaliação final de 12%
- OP3 Reduzir pendências processuais, com um peso no parâmetro de 40% e um peso na avaliação final de 12%.

O parâmetro Eficácia integra 5 indicadores de um total de 18.

EFICÁCIA				Ponderação 30%	
OE 1	OP1 Aumentar os serviços disponíveis por interoperabilidade			Peso	10%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.1	Número de novos serviços implementados	4	1	6	100%
OE 1	OP2 Aumentar capacidade de atendimento presencial em loja			Peso	40%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.2	Taxa de aumento de capacidade de atendimento presencial em loja	20%	5%	31%	100%
OE 1	OP3 Reduzir as pendências processuais			Peso	40%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.3	Taxa de redução de pendências processuais referentes a pedidos de Reagrupamento Familiar	30%	8%	48%	50%
Ind.4	Taxa de redução de pendências processuais relativas a Pedidos de ARI	30%	8%	48%	50%
OE 1	OP4 Reduzir o número de pendências de pedidos de Informação, LAE e SIGEX			Peso	10%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.5	Percentagem de pendências resolvidas (pedidos de informação, LAE e SIGEX) face ao ano anterior	25%	6%	39%	100%

Figura 7 – Parâmetro Eficácia - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e indicadores

EFICIÊNCIA – com uma Ponderação de 35%, inserem-se 4 Objetivos Operacionais que concorrem para o Objetivos Estratégico 1 e 3.

Todos os Objetivos Operacionais inseridos no referido parâmetro apresentam individualmente um peso no parâmetro de 25% e um peso na avaliação final de 8,8%, sendo:

- OP5 Melhorar os procedimentos inerentes à tramitação dos processos judiciais, com taxa significativa de conclusão por inutilidade superveniente da lide
- OP6 Agilizar o Processo de Renovação de Títulos de Residência
- OP7 Melhorar índice de resposta no atendimento telefónico AIMA 24

- OP8 Recuperar as pendências processuais de Pedidos de Proteção Internacional (PPI) e Instruir os novos processos dentro do prazo definido por lei

O parâmetro Eficiência integra 5 indicadores de um total de 18.

EFICIÊNCIA				Ponderação 35%	
OE 3	OP5 Melhorar os procedimentos inerentes à tramitação dos processos judiciais, com taxa significativa de conclusão por inutilidade superveniente da lide			Peso	25%
Indicadores			Meta N	Tolerância	Valor Crítico
Ind.6	Taxa de conclusão de processos judiciais		60%	20%	100%
OE 1	OP6 Agilizar o Processo de Renovação de Títulos de Residência			Peso	25%
Indicadores			Meta N	Tolerância	Valor Crítico
Ind.7	Redução do tempo médio do processo de emissão de Renovação de Títulos de Residência		30%	8%	48%
OE 1	OP7 Melhorar índice de resposta no atendimento telefónico AIMA 24			Peso	25%
Indicadores			Meta N	Tolerância	Valor Crítico
Ind.8	Redução de tempos de espera para atendimento		20%	5%	31%
OE 3	OP8 Recuperar as pendências processuais de Pedidos de Proteção Internacional (PPI) e Instruir os novos processos dentro do prazo definido por lei			Peso	25%
Indicadores			Meta N	Tolerância	Valor Crítico
Ind.9	Percentagem de processos PPI concluídos em 2ª fase, face aos existentes a 31-12-2024		60%	20%	100%
Ind.10	Percentagem de processos PPI instruídos		50%	13%	79%

Figura 8 - Parâmetro Eficiência - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e indicadores

QUALIDADE – com uma Ponderação de 35%, inserem-se 6 Objetivos Operacionais que concorrem para o Objetivos Estratégico 2, 3 e 4.

Destes Objetivos Operacionais, destaca-se:

- OP9 Reforçar a rede de atendimento a cidadãos migrantes e requerentes / beneficiários de proteção internacional
- OP13 Garantir a seleção e transferência de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional (RBPI) ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação
- OP14 Garantir as condições materiais de acolhimento de Requerentes de Proteção Internacional

Os 3 Objetivos Operacionais mencionados apresentam individualmente um peso no parâmetro de 20% e um peso na avaliação final de 7%

O parâmetro Qualidade integra 8 indicadores de um total de 18.

QUALIDADE

Ponderação 35%

OE 2	OP9 Reforçar a rede de atendimento a cidadãos migrantes e requerentes / beneficiários de proteção internacional			Peso	20%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.11	Nº de novos CLAIM criados	5	1	8	100%
OE 2	OP10 Alargar as respostas na área da empregabilidade e da intervenção social			Peso	15%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.12	Alargamento das respostas DIM a mais lojas AIMA	5	1	8	100%
OE 2	OP11 Promover políticas públicas de integração de migrantes, através de uma ação concertada com entidades públicas e a sociedade civil			Peso	10%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.13	Nº de atividades de cariz informativo e/ou de sensibilização realizadas	13	3	20	100%
OE 4	OP12 Promover a política pública em matéria de interculturalidade, valorização da igualdade e da diversidade, bem como do combate ao racismo e discriminação			Peso	15%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.14	Nº programas de apoio à integração e promoção da interculturalidade	7	2	11	35%
Ind.15	Nº de iniciativas de sensibilização para a valorização da igualdade, da diversidade e combate ao racismo e discriminação	10	3	16	30%
Ind.16	Percentagem de entidades alvo de iniciativas de acompanhamento	75%	5%	100%	35%
OE 3	OP13 Garantir a seleção e transferência de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional (RBPI) ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação			Peso	20%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.17	Percentagem de RBPI transferidos ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação	70%	10%	100%	100%
OE 3	OP14 Garantir as condições materiais de acolhimento de Requerentes de Proteção Internacional			Peso	20%
Indicadores		Meta N	Tolerância	Valor Crítico	Peso
Ind.18	Percentagem de Requerentes de Proteção Internacional com as condições materiais de acolhimento garantidas	60%	20%	100%	100%

Figura 9 - Parâmetro Qualidade - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e indicadores

No que respeita ao peso relativo de cada Objetivo Operacional e à obrigatoriedade de definição dos objetivos mais relevantes, salienta-se num total de 14 OP, os seguintes:

- ✓ OP2 - Aumentar capacidade de atendimento presencial em loja
- ✓ OP3 - Reduzir pendências processuais
- ✓ OP5 - Melhorar os procedimentos inerentes à tramitação dos processos judiciais, com taxa significativa de conclusão por inutilidade superveniente da lide
- ✓ OP6 Agilizar o Processo de Renovação de Títulos de Residência
- ✓ OP7 - Melhorar o índice de resposta no atendimento telefónico AIMA 24
- ✓ OP8 - Recuperar as pendências processuais de Pedidos de Proteção Internacional (PPI) e instruir os novos processos dentro do prazo definido por lei
- ✓ OP9 Reforçar a rede de atendimento a cidadãos migrantes e requerentes/beneficiários de proteção internacional
- ✓ OP13 - Garantir a seleção e transferência de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional (RBPI) ao abrigo de Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação
- ✓ OP14 - Garantir as condições materiais de acolhimento de Requerentes de Proteção Internacional

Conforme disposto nas linhas de orientação para a construção dos instrumentos de gestão, o apuramento dos objetivos mais relevantes obriga a que se encontrem reunidas duas condições cumulativas que, no caso da AIMA I.P., podem ser aferidas na imagem infra:

- A soma dos pesos, por ordem decrescente de contribuição para a avaliação final, tem de perfazer uma percentagem superior a 50.
- São incluídos, pelo menos, metade dos objetivos, independentemente da sua natureza (eficácia, eficiência, qualidade).

Objetivos Operacionais	Peso dos parâmetros na avaliação final	Peso dos objetivos no respetivo parâmetro	Peso de cada objetivo na avaliação final	OBJETIVOS MAIS RELEVANTES (nº 1 do art.18º da Lei 66-B/2007, de 28.12)
EFICÁCIA				
OP1 Aumentar os serviços disponíveis por interoperabilidade	30%	10%	3,0%	
OP2 Aumentar capacidade de atendimento presencial em loja		40%	12,0%	RELEVANTE
OP3 Reduzir as pendências processuais		40%	12,0%	RELEVANTE
OP4 Reduzir o número de pendências de pedidos de Informação, LAE e SIGEX		10%	3,0%	
EFICIÊNCIA				
OP5 Melhorar os procedimentos inerentes à tramitação dos processos judiciais, com taxa significativa de conclusão por inutilidade superveniente da lide	35%	25%	8,8%	RELEVANTE
OP6 Agilizar o Processo de Renovação de Títulos de Residência		25%	8,8%	RELEVANTE
OP7 Melhorar índice de resposta no atendimento telefónico AIMA 24		25%	8,8%	RELEVANTE
OP8 Recuperar as pendências processuais de Pedidos de Proteção Internacional (PPI) e Instruir os novos processos dentro do prazo definido por lei		25%	8,8%	RELEVANTE
QUALIDADE				
OP9 Reforçar a rede de atendimento a cidadãos migrantes e requerentes/beneficiários de proteção internacional	35%	20%	7,0%	RELEVANTE
OP10 Alargar as respostas na área da empregabilidade e da intervenção social		15%	5,3%	
OP11 Promover políticas públicas de integração de migrantes, através de uma ação concertada com entidades públicas e a sociedade civil		10%	3,5%	
OP12 Promover a política pública em matéria de interculturalidade, valorização da igualdade e da diversidade, bem como do combate ao racismo e discriminação		15%	5,3%	
OP13 Garantir a seleção e transferência de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional (RBPI) ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação		20%	7,0%	RELEVANTE
OP14 Garantir as condições materiais de acolhimento de Requerentes de Proteção Internacional		20%	7,0%	RELEVANTE
Total	100%	Soma dos pesos dos OO mais relevantes		80%

Figura 10 - Tabela síntese - Objetivos Operacionais do QUAR 2025 e respetivos pesos e ponderações

A matriz de coerência e implicação é um instrumento facilitador da comunicação estratégica, que visa demonstrar a relação entre cada um dos objetivos operacionais para a concretização dos objetivos estratégicos, o que permite definir prioridades e alinhar o desempenho organizacional.

		Objetivos Estratégicos			
		OE1	OE2	OE3	OE4
Objetivos Operacionais	OP1	X			
	OP2	X			
	OP3	X			
	OP4	X			
	OP5			X	
	OP6	X			
	OP7	X			
	OP8			X	
	OP9		X		
	OP10		X		
	OP11		X		
	OP12				X
	OP13			X	
	OP14			X	

Figura 11 - Matriz de alinhamento entre os objetivos estratégicos e operacionais

3.2. OBJETIVOS EXTRAQUADRO

A par dos objetivos e indicadores inseridos no Quadro de Avaliação e Responsabilização, a Agência para a Integração, Migrações e Asilo, tem, face à natureza ampla e diversificada da sua atuação, objetivos adicionais a prosseguir, conforme disposto no quadro infra (Figura 11).

Estes objetivos serão alvo de um acompanhamento regular e os indicadores que os compõem serão monitorizados com a aplicação de métricas semelhantes às utilizadas em sede de QUAR, considerando metas e ponderações adaptadas ao universo de cada Unidade Orgânica.

UO	Objetivo Operacional	Parâmetro	Indicador
DAG	Promover políticas de Segurança e Saúde no trabalho	QUALIDADE	Percentagem de trabalhadores a frequentar ações de formação de SST
	Otimizar e simplificar processos de compras, contratação de serviços e gestão de recursos	EFICIÊNCIA	Submissão de proposta de Implementação de sistemas de gestão
	Otimizar e simplificar processos de compras, contratação de serviços e gestão de recursos	EFICIÊNCIA	Submissão de propostas de procedimentos internos
	Desmaterializar o arquivo e os processos	EFICIÊNCIA	Submissão de Planos da área do arquivo
DFRH	Melhorar a eficiência no controlo de gestão, garantindo o acompanhamento eficaz dos recursos financeiros	EFICIÊNCIA	Taxa de Execução do Orçamento
	Conciliar a Vida Profissional, Pessoal e Familiar dos trabalhadores	QUALIDADE	Taxa de decisão de pedidos no âmbito de regimes de trabalho promotores de uma maior conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar
	Melhorar o acompanhamento e a monitorização operacional dos projetos cofinanciados	EFICIÊNCIA	Taxa de execução dos projetos cofinanciados face ao previsto em orçamento
	Assegurar os reportes de dados estatísticos a organismos internacionais	EFICÁCIA	Submeter, dentro de prazo previsto, os reportes solicitados
DJUR	Instituir procedimentos na área da legística	EFICÁCIA	Número de solicitações / iniciativas
	Uniformizar a atuação jurídica na área documental	EFICÁCIA	Número de reuniões conjuntas com o DPAQ
	Uniformizar a atuação jurídica na área documental	EFICÁCIA	Nº de ações de formação interna promovidas
DRIC	Garantir a representação da AIMA nas estruturas internacionais	EFICÁCIA	Numero de reuniões internacionais organizadas, a realizar em Território Nacional
	Garantir a representação da AIMA nas estruturas internacionais	EFICÁCIA	Taxa de participação em reuniões planeadas
	Garantir a apresentação e análise dos relatos da participação AIMA em reuniões internacionais	EFICÁCIA	Percentagem de relatos apresentados e analisados
	Garantir os prazos de resposta às solicitações internas/externas	EFICIÊNCIA	Percentagem de resposta às solicitações internas/externas nos prazos estipulados
	Garantir os prazos de resposta às solicitações internas/externas	EFICIÊNCIA	Taxa de info/notas/pareceres relevantes elaborados dentro do prazo
DSI	Melhorar o acesso e gestão da informação	EFICIÊNCIA	Redução do tempo médio de resposta a pedidos de informação estatística e indicadores
OMNI	Remodelar e reformular a imagem das Lojas AIMA	QUALIDADE	Percentagem de lojas com imagem atualizada
DPAQ	Reduzir pendências processuais	EFICÁCIA	Taxa de redução de pendências processuais relativas a Pedidos de EIDD.
CNAR	Assegurar o cumprimento integral dos compromissos de recolocação pendentes	EFICÁCIA	Percentagem de pessoas recolocadas face às pendentes a 31-12-2024
AUDIT	Garantir resposta a solicitações a respeito de proteção de dados pessoais em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)	EFICÁCIA	Prazo médio de resposta a pedidos de parecer internos no âmbito da proteção de dados pessoais e conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) (em dias úteis)
	Garantir resposta a solicitações a respeito de proteção de dados pessoais em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)	EFICÁCIA	Prazo médio de resposta aos pedidos de exercício de direitos apresentados pelos Titulares de Dados (em dias corridos)
	Assegurar o registo das atividades de tratamento de dados pessoais (RAT) no âmbito da execução do Plano de Implementação do RGPD	EFICÁCIA	Prazo de elaboração do Registo de Atividades de Tratamento (RAT)
	Assegurar a execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRIC)	EFICÁCIA	Prazo de aprovação do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRIC)
	Contribuir para a disseminação da cultura anticorrupção na AIMA, I.P.	QUALIDADE	N.º de publicações nos meios de comunicação institucional
	Promover ações de formação/sensibilização no âmbito da ética e prevenção da corrupção	QUALIDADE	N.º de ações de formação/sensibilização
DSA	Monitorizar e Avaliar o acolhimento e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação	QUALIDADE	Percentagem de processos de acolhimento integração monitorizados
	Formar e Capacitar pessoas e instituições no acolhimento e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional	QUALIDADE	Percentagem de Entidades de Acolhimento formadas e capacitadas para o acolhimento e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional
PROV	Promover maior qualidade da informação, homogeneidade nas respostas e eficiência dos serviços prestados pela AIMA, I.P..	QUALIDADE	Número de propostas de orientação interna para melhoria dos serviços apresentadas ao Conselho Diretivo
COM	Melhorar a informação prestada no aima.gov.pt e nas redes sociais através da simplificação da linguagem e da inclusão de imagens ilustrativas	QUALIDADE	Percentagem de conteúdos simplificados (linguagem e imagem)

Figura 12 - Tabela síntese dos objetivos operacionais extraquadro

4. ATIVIDADES PREVISTAS E RECURSOS

Neste ponto elencam-se as principais atividades desenvolvidas por cada Unidade Orgânica no âmbito das competências que lhes estão adstritas, na prossecução dos objetivos estratégicos e operacionais da AIMA, I.P., conforme disposto na [Deliberação 242/2024, na Parte C da 2ª Série do Diário da República de 22/02/2024.](#) e na [Portaria n.º324-A/2023 de 27 de outubro.](#)

A aferição da taxa de realização das atividades previstas será efetuada através de uma média aritmética simples.

4.1. DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO GERAL

Ao Departamento de Administração Geral (DAG) compete:

- a) Gerir os procedimentos de contratação pública, no âmbito das atribuições da AIMA, I. P.;
- b) Gerir os contratos de fornecimento de bens e serviços;
- c) Gerir os bens imóveis afetos ao cumprimento das atribuições da AIMA, I. P.;
- d) Administrar os bens de consumo necessários ao regular funcionamento da AIMA, I. P.;
- e) Assegurar as atividades transversais de apoio administrativo geral, recursos logísticos e de aprovisionamento, necessários ao funcionamento da organização;
- f) Organizar e manter atualizado o cadastro e o inventário de bens móveis;
- g) Desenvolver um sistema de aplicação de normas de higiene, saúde e segurança no trabalho;
- h) Assegurar os serviços de expediente e arquivo;
- i) Garantir a segurança dos trabalhadores e outros colaboradores da AIMA, I. P., e das instalações;
- j) Assegurar a gestão e manutenção da frota automóvel;
- k) Assegurar o sistema de comunicações móveis e fixas da AIMA, I. P.;
- l) Manter atualizado e gerir o arquivo bibliográfico e documental;
- m) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DAG.01	Promover políticas de Segurança e Saúde no trabalho	50%	IND.01	Percentagem de trabalhadores a frequentar ações de formação de SST	Folha de Presença	50%	100%	Ministrar formação; Promover ações de formação em articulação com a Academia AIMA;	
DAG.02	Otimizar e simplificar processos de compras, contratação de serviços e gestão de recursos	30%	IND.02	Submissão de proposta de Implementação de sistemas de gestão	IP ao Conselho Diretivo	3	50%	Sistema de Gestão de Frota; Sistema de Gestão de Economato; Sistema de Gestão Documental e de Arquivo;	Análise de stocks e previsão de artigos mais requisitados; Minimizar rotura de stocks; Integração com programa contabilístico; Implementação de um sistema de gestão de frota, consumos e custos por viatura; Verificação dos abastecimentos efetuados em relação aos kms percorridos; Análise de custos com reparações de viaturas; Relatórios semanais dos consumos efetuados por loja;
			IND.03	Submissão de propostas de procedimentos internos	IP ao Conselho Diretivo	2	50%	Regulamento de imobilizado; Regulamento de procedimentos de arquivo;	
DAG.03	Desmaterializar o arquivo e os processos	20%	IND.04	Submissão de Planos da área do arquivo	IP ao Conselho Diretivo	2	100%	Plano anual de digitalização e eliminação de documentação; Criação de planos de preservação digital;	

4.2. DEPARTAMENTO FINANCEIRO E DE RECURSOS HUMANOS

Ao Departamento Financeiro e de Recursos Humanos (DFRH) compete:

- a) Assegurar a legalidade e a regularidade financeira dos atos praticados pela AIMA, I. P., no âmbito da execução do orçamento de receita e despesa;
- b) Assegurar o cumprimento das obrigações fiscais e orçamentais, o reporte de informação financeira e orçamental, bem como a prestação de contas nos termos legalmente exigidos;
- c) Definir os circuitos instituídos por processo, respetivos intervenientes, competências e responsabilidades, garantindo a necessária segregação de funções;
- d) Arrecadar e contabilizar as receitas;
- e) Apoiar o exercício de funções do fiscal único;
- f) Preparar as candidaturas aos vários programas de financiamento europeu;
- g) Acompanhar a execução dos projetos beneficiários de financiamento europeu em articulação com os respetivos gestores;
- h) Propor as linhas estratégicas da política de gestão e administração dos recursos humanos da AIMA, I. P.;
- i) Assegurar a gestão administrativa dos recursos humanos com eficácia e eficiência e na observância das normas internas e do quadro legal e regulamentar;
- j) Definir e executar as ações de desenvolvimento profissional e humano dos trabalhadores da AIMA, I. P., designadamente na promoção do equilíbrio entre a vida profissional, pessoal e familiar;
- k) Organizar e manter atualizado o registo biográfico e disciplinar dos trabalhadores;
- l) Assegurar o processamento de vencimentos e outros abonos;
- m) Proceder ao controlo da assiduidade, férias, faltas e licenças;
- n) Apoiar o recrutamento e a seleção de recursos humanos, bem como os processos de evolução na carreira;
- o) Elaborar o plano de formação anual, dos recursos humanos da AIMA, I. P., em articulação com os outros departamentos, assegurando a sua execução e a avaliação dos respetivos resultados;
- p) Acompanhar os processos de avaliação de desempenho dos trabalhadores da AIMA, I. P.;
- q) Elaborar o balanço social;
- r) Assegurar a disponibilização de informação sobre os trabalhadores a diferentes entidades, nos termos legalmente consagrados;
- s) Emitir parecer, elaborar informações e proceder a estudos sobre quaisquer assuntos relativos ao regime jurídico do pessoal da AIMA, I. P., que lhe sejam submetidos;
- t) Dinamizar a Academia AIMA, também enquanto espaço dedicado ao desenvolvimento da atividade de formação profissional no âmbito das atribuições da AIMA, I. P.;
- u) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025

ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DFRH.01	Melhorar a eficiência no controlo de gestão, garantindo o acompanhamento eficaz dos recursos financeiros	30%	IND.01	Taxa de Execução do orçamento	Relatórios do sistema de gestão de pagamentos (Gerfip)	80%	100%	Taxa de execução do orçamento da despesa por aplicação da fórmula: execução orçamental vs orçamento aprovado; Taxa de execução do orçamento da receita por aplicação da fórmula: execução orçamental vs Previsões corrigidas;	
DFRH.02	Conciliar a Vida Profissional, Pessoal e Familiar dos trabalhadores	30%	IND.02	Taxa de decisão de pedidos no âmbito de regimes de trabalho promotores de uma maior conciliação entre a vida pessoal, profissional e familiar	Despacho do CD	80%	100%	Incentivo ao uso de férias e licenças para que os colaboradores possam descansar adequadamente; Promover iniciativas de saúde mental e bem-estar; Promover uma cultura que respeite o tempo pessoal dos colaboradores e que os encoraje a manter um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal;	
DFRH.03	Melhorar o acompanhamento e a monitorização operacional dos projetos cofinanciados	20%	IND.03	Taxa de execução dos projetos co-financiados face ao previsto em orçamento	Relatórios de acompanhamento	55%	100%	Implementação de procedimentos de acompanhamento e identificação das áreas a melhorar a taxa de execução;	
DFRH.04	Assegurar os reportes de dados estatísticos a organismos internacionais	20%	IND.04	Submeter, dentro de prazo previsto, os reportes solicitados	Plataforma EDAMIS e ADEPT	75%	100%	Submissão de reportes ao Eurostat e EUAA com uma periodicidade semanal, mensal, trimestral, semestral ou anual conforme o estipulado nos Regulamentos	

4.3. DEPARTAMENTO JURÍDICO

Ao Departamento Jurídico (DJUR) compete:

- a) Emitir pareceres, elaborar informações e proceder a estudos de natureza jurídica;
- b) Divulgar pelos serviços da AIMA a legislação, a jurisprudência e a doutrina que possam contribuir para o aperfeiçoamento e atualização da respetiva atuação;
- c) Apoiar juridicamente os restantes departamentos da AIMA, designadamente os departamentos responsáveis pela tramitação de processos e procedimentos, nomeadamente no âmbito dos processos de concessão de vistos, prorrogação de permanência, autorização de residência, concessão de asilo, proteção subsidiária, proteção temporária, afastamento voluntário e coercivo e contraordenação;
- d) Assegurar os procedimentos relativos à instauração, tramitação e decisão administrativa de afastamento, de expulsão, de readmissão e de retorno;
- e) Instruir os processos disciplinares;
- f) Apoiar juridicamente os serviços responsáveis pela tramitação de processos de contratação pública;
- g) Gerir o contencioso da AIMA, assegurando a representação forense;
- h) Emitir parecer sobre questões relacionadas com a aplicação da legislação do seu âmbito de intervenção e sugerir a aprovação de orientações sobre essas matérias;
- i) Colaborar na análise e avaliação da legislação sobre as matérias da sua competência e no estudo do respetivo aperfeiçoamento;
- j) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DJUR.01	Melhorar os procedimentos inerentes à tramitação dos processos judiciais, com taxa significativa de conclusão por inutilidade superveniente da lide	67%	IND.01	Taxa conclusão processos judiciais	Plataforma "Gestão de Serviços"	80%	100%	Inserção de citações, distribuição aos juristas, melhoria prazo resposta, inserção de sentenças para cumprimento	QUAR
DJUR.02	Instituir procedimentos na área da legística	16%	IND.02	Número de solicitações / iniciativas	Base dados DJUR	6	100%	Levantamento de necessidade de alterações legislativas, preparação de resposta a solicitações nacionais (Tutela) e internacionais (UE)	
DJUR.03	Uniformizar a atuação jurídica na área documental	17%	IND.03	Número de reuniões conjuntas com o DPAQ	Base dados DJUR	6	50%	Levantamento das áreas sensíveis junto do DPAQ e outras áreas operativas, recolha e análise de dados qualitativos, estabelecimento de áreas prioritárias de intervenção e prazos	
			IND.04	Número de ações de formação interna promovidas	Folhas de presença	3	50%	Desenvolvimento de ações de formação inicial e de aperfeiçoamento aos funcionários/mediadores.	

4.4. DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES INTERNACIONAIS E COOPERAÇÃO

Ao Departamento de Relações Internacionais e de Cooperação (DRIC) compete:

- a) Apoiar a representação do membro do Governo responsável pela área das migrações ou da AIMA, I. P., nas instituições europeias e internacionais;
- b) Assegurar a obtenção, a atualização e a divulgação da informação técnica referente à participação de Portugal na União Europeia e em organizações internacionais, no âmbito das atribuições da AIMA, I. P.;
- c) Assegurar o cumprimento junto da União Europeia e de outras organizações Internacionais de obrigações assumidas pela República Portuguesa, no âmbito das atribuições da AIMA, I. P., referentes a convenções e outros instrumentos internacionais;
- d) Sem prejuízo do disposto relativamente aos procedimentos de emissão de pareceres de vistos consulares, assegurar a articulação da AIMA, I. P., com os oficiais de ligação de imigração e do Ministério da Administração Interna, com os adidos de trabalho e emprego e com a rede diplomática e consular;
- e) Coordenar as relações de cooperação desenvolvidas pela AIMA, I. P., ou realizadas no âmbito das atribuições deste instituto;
- f) Promover e valorizar a imagem internacional de Portugal enquanto destino de migrações, designadamente tendo em conta a atração de imigração altamente qualificada e de elevado potencial;
- g) Contribuir para a sensibilização das comunidades de emigrantes portuguesas e da diáspora em geral para as oportunidades de retorno a Portugal;
- h) Executar as medidas de apoio ao regresso e reintegração de cidadãos emigrantes;
- i) Estabelecer parcerias com entidades congéneres, bem como com entidades públicas ou privadas e organizações não -governamentais não nacionais na área da integração de imigrantes, da atração de talento e do apoio ao retorno de emigrantes;
- j) Organizar seminários, conferências internacionais e outras iniciativas de promoção e sensibilização no domínio das atribuições da AIMA, I. P.;
- k) Promover a circulação de pessoas entre os países de língua oficial portuguesa e articular a intervenção dos organismos públicos envolvidos, em especial com os órgãos competentes da CPLP;
- l) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DRIC.01	Garantir a representação da AIMA nas estruturas nacionais e internacionais	40%	IND.01	Taxa de participação em reuniões planeadas	Arquivo DRIC	50%	50%	Os objetivos operacionais a concretizar pelo DRIC em 2025 enquadram genericamente, entre outras, as seguintes ações: i) Assegurar, participar e prestar apoio à participação da AIMA nas reuniões dos GT do CONS, GT e Comités da COM e outras OI na área das migrações e asilo; ii) Preparação de notas de briefing e propostas de TI, sempre que necessário, de modo a habilitar a representação da AIMA/Tutela tanto no plano interno como externo (reuniões com Embaixadas, reuniões internacionais etc); iii) Resposta às solicitações internas/ externas; iv) Organização de reuniões/acções internas/externas, quando justificado, visando articulação e coerência de posições a assumir; v) velar pela apresentação dos relatos decorrentes da participação internacional da AIMA e respetiva análise.	
			IND.02	Número de reuniões internacionais organizadas, a realizar em Território Nacional	Arquivo DRIC	2	50%		
DRIC.02	Garantir a apresentação e análise dos relatos da participação AIMA em reuniões internacionais	20%	IND.03	Percentagem de relatos apresentados e analisados	Arquivo DRIC	50%	100%		
DRIC.03	Garantir os prazos de resposta às solicitações internas/externas	40%	IND.04	Percentagem de resposta às solicitações internas/externas nos prazos estipulados	Arquivo DRIC	80%	50%		
			IND.05	Taxa de info/notas/pareceres relevantes elaborados dentro do prazo	Arquivo DRIC	50%	50%		

4.5. DEPARTAMENTO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

Ao Departamento de Sistemas de Informação (DSI) compete:

- a) Gerir o e administrar a infraestrutura tecnológica, designadamente os sistemas e a Rede de Dados da AIMA, I. P.;
- b) Elaborar e manter atualizado um plano para entradas em produção;
- c) Assegurar a capacidade de resposta da infraestrutura tecnológica em volume de armazenamento, de processamento e de tráfego, gerindo a atividade de desenvolvimento e manutenção da infraestrutura;
- d) Coordenar o desenho da arquitetura dos sistemas da AIMA, I. P., de modo que estes contemplem aspetos como a segurança, a privacidade, a mobilidade e a simplicidade;
- e) Gerir as políticas e atividades inerentes ao desenvolvimento de soluções e mecanismos de interoperabilidade entre os sistemas da AIMA, I. P., e entre estes e os de entidades externas;
- f) Conceber e desenvolver soluções, aplicações e plataformas tecnológicas;
- g) Assegurar políticas adequadas de desenvolvimento de sistemas de informação, promovendo uma abordagem geral que privilegie soluções seguras e que garantam a privacidade dos dados e também inovadoras, integradas, escaláveis, partilháveis e de utilização sustentada;
- h) Gerir a manutenção corretiva, nomeadamente na resolução de incidentes;
- i) Gerir a atividade de manutenção evolutiva, bem como o desenvolvimento de novas funcionalidades nos sistemas de informação;
- j) Criar e manter atualizado um repositório de conhecimento funcional e técnico das aplicações da AIMA, I. P.;
- k) Elaborar e manter atualizado um inventário dos equipamentos, sistemas e aplicações, incluindo as suas versões, da AIMA, I. P.;
- l) Elaborar e manter atualizado um plano de atualização das versões das diferentes aplicações da AIMA, I. P.;
- m) Gerir a atividade de suporte aos utilizadores dos sistemas de informação da AIMA, I. P.;
- n) Promover a retenção do conhecimento sobre os sistemas de informação da AIMA, I. P.;
- o) Participar na definição e na gestão de novos projetos ou receção de aplicações;
- p) Garantir a articulação com utilizadores e entidades externas no desenvolvimento de novos sistemas e funcionalidades;
- q) Elaborar e manter atualizado os planos de contingência, abrangendo as vertentes de continuidade de negócio, para os sistemas da AIMA, I. P.;
- r) Adotar as medidas de segurança de informação e de cibersegurança mais eficazes, em articulação com as políticas definidas para a AIMA, I. P.;
- s) Assegurar a monitorização dos sistemas e aplicações, definindo níveis de serviço de disponibilidade;
- t) Introduzir e desenvolver mecanismos de acompanhamento e controlo dos desvios padrão e apoiar as entidades inspetivas no combate à fraude e a outras formas de criminalidade;
- u) Definir um plano estratégico de desenvolvimento dos sistemas de informação da AIMA, I. P.;
- v) Promover a integração dos sistemas;
- w) Contribuir para a criação de novos modelos de prestação de serviços alavancados pelas tecnologias e informação e comunicação;
- x) Garantir a uniformização do desenvolvimento dos sistemas disponibilizados pela AIMA, I. P.;
- y) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025

ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DSI.01	Aumentar dos serviços disponíveis por interoperabilidade	30%	IND.01	Número de novos serviços implementados	Relatório de projeto	4	100%	Implementação de projeto que visa a construção de webservices com organismos da Administração Pública, incluindo a AMA.	QUAR
DSI.02	Agilizar o Processo de Renovação de Títulos de Residência	30%	IND.02	Redução do tempo médio do processo de emissão de renovações	Relatório mensal	30%	100%	Engloba medidas de âmbito tecnológico nomeadamente por via da implementação de ferramentas e otimização das existentes e medidas processuais tais como a revisão e reformulação do processo.	QUAR
DSI.03	Melhorar o acesso e gestão da informação	40%	IND.03	Redução do tempo médio de resposta a pedidos de informação estatística e indicadores	Relatório mensal	50%	100%	Aposta no self-service, na melhoria da qualidade e do governace dos dados. Engloba medidas de âmbito tecnológico nomeadamente por via da implementação de ferramentas e otimização das existentes e medidas processuais tais como a revisão e reformulação do processo.	

4.6. DEPARTAMENTO DE ACESSO OMNICANAL

Ao Departamento de Acesso Omnicanal (OMNI) compete:

- a) Gerir o acesso dos utentes aos serviços da AIMA, I. P., designadamente administrando a interface com o utente e garantido coerência e complementaridade entre os canais presencial, telefónico e digital;
- b) Gerir o atendimento presencial integrado na rede de Lojas AIMA;
- c) Gerir a relação com as entidades públicas e privadas que prestam serviços aos migrantes, bem como com a Agência para a Modernização Administrativa, I. P., enquanto entidade gestora da rede de Lojas de Cidadão;
- d) Identificar oportunidades de instalação e instalar Lojas AIMA;
- e) Participar na determinação dos serviços disponibilizados nos diferentes canais, designadamente no canal digital, de modo a garantir a sua coerência e complementaridade;
- f) Determinar os protocolos de atendimento que garantam a sua celeridade e igualdade, com respeito pelos princípios e boas práticas da mediação intercultural;
- g) Gerir o Centro de Contacto AIMA, I. P., enquanto canal telefónico, assente em plataformas digitais;
- h) Monitorizar e aperfeiçoar continuamente o atendimento prestado nos diferentes canais;
- i) Procurar garantir a acessibilidade aos utentes que tenham dificuldades no acesso por alguns dos canais, designadamente por não dominarem determinado idioma;
- j) Identificar e experimentar novos canais e modelos de atendimento passíveis de melhorar a experiência do utente;
- k) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
OMNI.01	Aumentar capacidade de atendimento presencial em loja	40%	IND.1	Taxa de aumento de capacidade de atendimento presencial em loja	Aplicação informática agendamento	20%	100%	Aumentar esta capacidade com o aumento de número de posições de atendimento	Condição para cumprimento de objetivo - reforço de RH em 1ª linha e do número de postos com recurso a protocolos com autarquias; é medido o aumento face aos valores apurados a 31-12-2024; QUAR
OMNI.02	Remodelar e reformular a imagem das Lojas AIMA	30%	IND.2	Percentagem de lojas com imagem atualizada	Imagens obtidas nas lojas	20%	100%	Participar e promover reuniões com equipas técnicas para proceder à atualização da imagem das Lojas	Eventuais dificuldades ao nível da contratação pública para conclusão dos procedimentos concursais
OMNI.03	Melhorar o índice de resposta no atendimento telefónico AIMA 24	30%	IND.3	Redução de tempos de espera para atendimento	Aplicação Cisco	20%	100%	Profissionalização do CC com recurso a empresa externa e reforço de atendentes	Este objetivo está condicionado ao desenvolvimento do procedimento concursal para profissionalização do CC ou reforço de RH; QUAR

4.7. DEPARTAMENTO DE PROCEDIMENTOS ADMINISTRATIVOS E QUALIDADE

Ao Departamento de Procedimentos Administrativos e Qualidade (DPAQ) compete:

- a) Gerir os procedimentos e instruir os pedidos de prorrogações de permanência, autorizações de residência, renovações de autorizações de residência, cartões de residência e cartões de residência permanente de familiares de cidadãos da União Europeia nacionais de Estado terceiro, certificados de residência permanente de cidadãos da União Europeia e títulos de residência para cidadãos britânicos beneficiários do Acordo sobre a Saída do Reino Unido da Grã-Bretanha e da Irlanda do Norte da União Europeia e da Comunidade Europeia da Energia Atómica e de emissão de parecer sobre os vistos;
- b) Assegurar que o tratamento dos procedimentos administrativos da AIMA é promovido, garantindo a articulação entre o acesso omnicanal e a centralização da decisão, com elevação da eficiência do funcionamento do instituto e da qualidade do serviço prestado aos utentes;
- c) Participar na instrução dos processos de asilo e proteção internacional em articulação com o Centro Nacional para o Asilo e Refugiados AIMA (CNAR AIMA);
- d) Apoiar na tramitação dos processos de proteção temporária;
- e) Assegurar o estudo e a elaboração de normas técnicas com vista à uniformização de procedimentos nos canais de atendimento;
- f) Emitir parecer sobre os pedidos de concessão de visto consular;
- g) Emitir parecer sobre os processos de atribuição e aquisição da nacionalidade portuguesa, nos termos da lei;
- h) Instruir os pedidos de concessão do estatuto de igualdade de direitos e deveres;
- i) Instruir os processos de contraordenação;
- j) Centralizar o controlo e o registo nacional de títulos de viagem para refugiados, salvo-condutos emitidos a favor de estrangeiros e apátridas e títulos de residência;
- k) Emitir documentos de viagem nos casos previstos na lei;
- l) Prestar informações aos postos consulares portugueses sobre a emissão de passaportes para estrangeiros;
- m) Decidir sobre a isenção ou redução de taxas;
- n) Definir normas e desenvolver os procedimentos necessários para a organização e gestão documental da AIMA, incluindo a gestão do arquivo;
- o) Garantir a adaptação dos diversos procedimentos às especificidades dos utentes menores de idade;
- p) Desenvolver sistemas de gestão da qualidade;
- q) Harmonizar as políticas, processos e procedimentos da AIMA;
- r) Identificar oportunidades de melhoria nos fluxos de atividades da AIMA, propondo o redesenho dos processos;
- s) Estimular uma cultura de melhoria contínua na AIMA;
- t) Preparar os trabalhos para a Certificação da AIMA, face a normas internacionais;
- u) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DPAQ.01	Reduzir pendências processuais	100%	IND.1	Taxa de redução de pendências processuais referentes a pedidos de Reagrupamento Familiar	Registo dos processos em SIGAP.	30%	40%	Cumprimento ao plano de recuperação de pendências do Reagrupamento Familiar, medido através do processamento de processos registados no portal de RF, afetando elementos da UARF para a decisão celere dos processos em SIGAP.	QUAR
			IND.2	Taxa de redução de pendências processuais relativas a Pedidos de EIDD.	Registo informático do SAPAD da Intranet	30%	20%	Manter a afetação de um colaborador, em exclusividade, a esta tarefa reforçando os elementos da equipa SAPAD.	
			IND.3	Taxa de redução de pendências processuais relativas a Pedidos de ARI	Registo do Portal ARI	30%	40%	Cumprimento ao plano de recuperação de pendências das ARI, medido através do processamento dos processos registados no portal de ARI, afetando elementos da UARI para a decisão celere dos processos em SIGAP.	QUAR
Observações e Constrangimentos									
			<p>O cumprimento do Plano de Actividades pressupõe (condição sine qua non) o reforço urgente dos elementos afectos ao DPAQ, tanto na instrução processual de todas as UO do DPAQ bem como nas equipas de apoio. Pressupõe ainda a inexistência de factores supervenientes que acarretem aumento do volume de trabalho e/ ou realização de novas tarefas.</p> <p>Não é possível o cumprimento dos objetivos supra sem este reforço de recursos humanos.</p> <p>É de extrema relevância a melhoria das ferramentas informáticas disponíveis, designadamente ao nível do controlo processual e de automatismos nos procedimentos administrativos e desenvolvimento da aplicação estatística que auxilie na gestão operacional do trabalho em cada uma das unidades do DPAQ.</p>						

4.8. DEPARTAMENTO DE INTEGRAÇÃO DE MIGRANTES

Ao Departamento de Integração de Migrantes (DIM) compete:

- a) Acompanhar a execução de protocolos com entidades parceiras, públicas ou privadas, tendo em vista a instalação e o funcionamento dos serviços de integração, atendimento e informação nas Lojas AIMA e nos AIMA Spot ou noutros locais onde se venham a revelar necessários;
- b) Monitorizar a qualidade da prestação dos serviços migratórios, com garantias de confidencialidade e celeridade nos processos;
- c) Manter uma relação de proximidade permanente com as associações de migrantes;
- d) Promover o alinhamento dos programas locais de integração de migrantes com a estratégia nacional;
- e) Instalar e dinamizar a Academia AIMA, enquanto espaço de formação no âmbito das atribuições da AIMA, designadamente no que respeita à formação disponibilizada às entidades parceiras;
- f) Promover ações de formação dos trabalhadores da AIMA, na Academia AIMA, que exercem funções nos diferentes canais, designadamente nas Lojas AIMA e nos AIMA Spot;
- g) Coordenar e mobilizar, com a Academia AIMA, o ensino de português para cidadãos estrangeiros em território nacional, em estreita articulação com o Instituto do Emprego e Formação Profissional, I. P. (IEFP, I. P.), a Direção-Geral dos Estabelecimentos Escolares (DGEstE), Direção-Geral do Ensino Superior (DGES) e os Centros Qualifica (CQ);
- h) Coordenar e mobilizar, com a Academia AIMA, a formação profissional para cidadãos estrangeiros e portugueses regressados, em estreita articulação com as empresas, o IEFP, I. P., DGEstE, a DGES e os CQ;
- i) Coordenar e dinamizar a oferta de emprego para cidadãos estrangeiros e para portugueses regressados, em estreita articulação com o IEFP, I. P.;
- j) Promover a consulta jurídica a cidadãos estrangeiros e portugueses regressados, em estreita articulação com a Ordem dos Advogados e a Ordem dos Solicitadores e dos Agentes de Execução;
- k) Dinamizar o encontro entre a oferta de serviços das instituições competentes de solidariedade social e os migrantes carecidos de apoio de emergência social;
- l) Dinamizar o encontro entre a oferta de serviços de saúde, públicos e privados, e os migrantes;
- m) Apoiar os estudantes migrantes, articulando, nomeadamente, com as universidades públicas e privadas o apoio à sua receção e integração, bem como, na identificação da oferta do ensino superior;
- n) Apoiar os migrantes reformados, através da promoção, em articulação com entidades públicas e privadas, designadamente do turismo de saúde e de unidades destinadas ao alojamento de longa duração;
- o) Apoiar e formar os migrantes na criação do seu negócio, em articulação, designadamente, com incubadoras e aceleradoras de empresas e o Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas (IAPMEI);

- p) Promover a simplificação e o acesso dos migrantes às instituições habilitadas para o reconhecimento de qualificações académicas e profissionais;
- q) Dinamizar o acesso dos migrantes a condições de habitação dignas, em articulação com a administração central, regional e local e as entidades empregadoras;
- r) Desenvolver e implementar projetos internacionais no âmbito da integração de migrantes;
- s) Assegurar o acompanhamento do processo de integração de pessoas beneficiárias de proteção internacional e temporária em Portugal;
- t) Mapear e manter atualizadas as disponibilidades de acolhimento;
- u) Assegurar a articulação com os diversos serviços da administração central, regional e local que, de forma subsidiária, concorrem para a integração das pessoas refugiadas;
- v) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DIM.01	Reforçar a rede de atendimento a cidadãos migrantes e requerentes/beneficiários de proteção internacional	35%	IND.01	Criação de novos CLAIM	Protocolos; relatórios/memorandos	5	100%	Abertura de novos CLAIM; Verificação das necessidades de respostas de apoio à integração de migrantes a nível nacional.	QUAR
DIM.02	Alargar as respostas na área da empregabilidade e da intervenção social	35%	IND.02	Alargamento das respostas DIM a mais lojas AIMA	Protocolos; relatórios/memorandos	5	100%	Reforço das respostas em lojas AIMA, dada pelos gabinetes de atendimento especializado geridos pelo DIM.	QUAR
DIM.03	Promover políticas públicas de integração de migrantes, através de uma ação concertada com entidades públicas e a sociedade civil	30%	IND.03	Realização de atividades de cariz informativo e/ou de sensibilização	Folhas de presença; Flyer; Cartazes; Fotografias;	13	100%	Realização de sessões informativas/sensibilização; Produção de materiais informativos/sensibilização relativos à integração de migrantes; Disponibilização de Ferramentas de apoio à integração; Campanhas de sensibilização;	QUAR
Observações e Constrangimentos									
			O cumprimento do Plano de Actividades pressupõe o reforço de RH nas várias direções do DIM;						

4.9. CENTRO NACIONAL PARA O ASILO E REFUGIADOS AIMA

Ao Centro Nacional para o Asilo e Refugiados AIMA (CNAR AIMA) compete:

- a) Receber os pedidos, atender os utentes e tramitar os procedimentos de asilo e proteção internacional, em articulação com o DPAQ;
- b) Organizar e instruir, nos termos da lei, os processos de concessão de autorização de residência por motivos humanitários, em articulação com DPAQ;
- c) Organizar e instruir os processos de determinação do Estado responsável pela análise dos pedidos de asilo e emitir o respetivo salvo-conduto, se necessário, em articulação com o DPAQ;
- d) Organizar e instruir os pedidos de reinstalação e recolocação de refugiados;
- e) Emitir parecer sobre os pedidos de concessão e prorrogação de documentos de viagem para refugiados, apresentados nos postos consulares portugueses;
- f) Assegurar a ligação da AIMA com o Agência da União Europeia para o Asilo (EUAA), em articulação com o DRIC;
- g) Proceder à elaboração do planeamento estratégico no que respeita às ações da EUAA, em articulação com o DRIC;
- h) Assegurar as condições de acolhimento nos termos da lei;
- i) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do CNAR AIMA.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
CNAR.01	Recuperar as pendências processuais de Pedidos de Proteção Internacional (PPI) e Instruir os novos processos dentro do prazo definido por lei	60%	IND.01	Percentagem de processos PPI concluídos em 2ª fase, face aos existentes a 31-12-2024	Número de Processos concluídos com registo no siisef	80%	50%	Agendamento da entrevista, mediante identificação de sala e intérprete disponíveis, e presença de advogado, caso aplicável; Realização da entrevista; Registos em SiISEF; Elaboração de proposta de decisão de concessão ou recusa de estatuto.	QUAR
			IND.02	Percentagem de processos PPI instruídos	Número de Processos instruídos com registo no siisef	50%	50%	Agendamento entrevista/intérprete/advogado; Realização de entrevista; Elaboração de decisão de admissibilidade/inadmissibilidade/infundado; Notificação da decisão; Elaboração de proposta de decisão de concessão ou recusa de estatuto e respetiva notificação; Registos em SiISEF	QUAR
CNAR.02	Assegurar o cumprimento dos compromissos de recolocação pendentes	40%	IND.03	Percentagem de pessoas recolocadas face às pendentes a 31-12-2024	Número de pessoas recolocadas Base dados excel CNAR	70%	100%	Articulação com a COM; Agilização dos procedimentos necessários ao cumprimento das pledges assumidas; Articulação com DSA - garantir acolhimento; Preparação expediente chegadas das pessoas recolocadas;	

4.10. DEPARTAMENTO PARA A IGUALDADE E O COMBATE AO RACISMO, À XENOFOBIA E À DISCRIMINAÇÃO

Ao Departamento para a Igualdade e o Combate ao Racismo, à Xenofobia e à Discriminação (RESPECT) compete:

- a) Promover iniciativas com vista à sensibilização da opinião pública para a importância da diversidade cultural e da interculturalidade;
- b) Desenvolver projetos, ações de divulgação e informação contra a discriminação racial;
- c) Desenvolver formação, no âmbito da Academia AIMA, em promoção da interculturalidade, educação intercultural, diálogo inter-religioso e valorização da diversidade;
- d) Dinamizar ações em que se valorize e promova o diálogo inter-religioso, em estreita articulação com a Comissão da Liberdade Religiosa;
- e) Promover o combate à discriminação dos imigrantes, seus descendentes ou grupos étnicos na sociedade portuguesa, tendo em vista um melhor aproveitamento do seu potencial e competências, uma melhor articulação com a política de emprego e o reforço da mobilidade social e do acesso a uma cidadania comum, tendo também em conta as desigualdades interseccionais;
- f) Dinamizar a criação de parcerias em projetos nacionais e internacionais na área do combate ao racismo e à xenofobia;
- g) Promover o movimento associativo representativo das comunidades migrantes e de grupos étnicos;
- h) Promover o exercício da cidadania ativa pelos membros das comunidades migrantes e das comunidades ciganas;
- i) Desenvolver iniciativas tendentes à integração plena dos portugueses ciganos;
- j) Promover a articulação com a Comissão para a Igualdade e Contra a Discriminação Racial (CICDR);
- k) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho do departamento.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
RESPECT.01	Promover a política pública em matéria de interculturalidade, valorização da igualdade e da diversidade, bem como do combate ao racismo e discriminação	100%	IND.01	Nº programas de apoio à intergração e promoção da interculturalidade	Publicações oficiais nos canais de comunicação da AIMA.	7	60%	Lançamento de programas de apoio à intergração e da promoção da interculturalidade (PAAC; FAPE; ROMA EDUCA; OPRE; ROMED; PAAl)	QUAR
			IND.02	Nº de iniciativas de sensibilização para a valorização da igualdade, da diversidade e combate ao racismo e discriminação	Publicações oficiais; folhas de presença, materiais de divulgação	10	20%	Campanhas, eventos e ações de sensibilização (Dia Nacional das Comunidades Ciganas; Dia Internacional das Comunidades Ciganas; Seminário OBCIG; Conversas/Debate(x3); Black History Month; Dia Nacional da Liberdade Religiosa; Cerimónia de Entrega do Selo da Diversidade; Campanha Anti-Racista;)	QUAR
			IND.03	Percentagem de entidades alvo de iniciativas de acompanhamento	Atas, folhas de presença e relatórios de visitas	75%	20%	Visitas e reuniões de acompanhamento à sociedade civil e outras entidades parceiras, designadamente as associações ativas, reconhecidas pela AIMA e associações Ciganas.	QUAR
Observações e Constrangimentos									
Plano de Atividades			O cumprimento do Plano de Actividades pressupõe o reforço de RH nas várias UO do RESPECT						

4.11. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE PROTEÇÃO DE DADOS, AUDITORIA E PREVENÇÃO DA CORRUPÇÃO

À Direção de Serviços de Proteção de Dados, Auditoria e Prevenção da Corrupção (AUDIT) compete:

- a) Informar e aconselhar o conselho diretivo e os colaboradores da AMA no que diz respeito ao cumprimento dos requisitos legais referentes à proteção de dados;
- b) Controlar e reportar sobre a conformidade com o RGPD e o cumprimento de normas legais ou internas relativas ao tratamento de dados pessoais;
- c) Promover, acompanhar, controlar e emitir parecer relativo às avaliações de impacto;
- d) Promover a articulação estratégica e operacional com a unidade responsável pela Segurança de Informação;
- e) Colaborar com os titulares dos dados no que disser respeito a questões relacionadas com o tratamento dos seus dados e com o exercício dos seus direitos;
- f) Cooperar com a CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados sempre que adequado;
- g) Promover uma cultura de privacidade por defeito, apoiando o desenvolvimento de boas práticas;
- h) Assegurar a avaliação do sistema de controlo interno da AIMA, designadamente analisar sistematicamente a adequação dos procedimentos de gestão à atividade da Agência, contribuindo para a sua eficácia mediante a proposta de ações preventivas e corretivas e para a uma melhoria do desempenho, controlo e governo;
- i) Elaborar e submeter para aprovação do conselho diretivo o plano anual de auditorias e de ações de controlo e avaliação, em função das áreas de risco identificadas;
- j) Comunicar os resultados das ações realizadas ao conselho diretivo, aos diretores de departamento ou de outras estruturas orgânicas envolvidas;
- k) Reportar regularmente ao conselho diretivo, sobre a realização do plano anual de ações de auditoria e sobre outras atividades e assuntos relevantes;
- l) Promover os processos de comunicação e interação com as funções e processos de controlo interno, gestão de risco e conformidade, que garantam a circulação da informação e a articulação entre as várias Unidades Orgânicas;
- m) Coordenar trabalhos e troca de informações com auditores externos, tendo em vista uma melhor satisfação das responsabilidades mútuas e a cobertura adequada da atividade da AIMA;
- n) Assegurar os trabalhos de auditoria decorrentes da implementação das normas de gestão da qualidade;
- o) Desenvolver e acompanhar a execução do Plano de Gestão de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas e proceder à sua revisão periodicamente;
- p) Apoiar o Órgão de Fiscalização;
- q) Apresentar ao conselho diretivo um relatório anual de atividades;
- r) Acompanhar a implementação de recomendações emitidas pelos Serviços da Comissão Europeia, Tribunal de Contas Europeu, Tribunal de Contas, Inspeção Geral de Finanças e Direção de Serviços Jurídicos, Auditoria e Inspeção da Secretária-geral da Presidência do Conselho de Ministros;
- s) Estabelecer e implementar planos de auditoria aos projetos da Agência objeto de apoio financeiro no âmbito dos fundos europeus;
- t) Assegurar a comunicação dos resultados da atividade desenvolvida e propor as medidas adequadas à correção das deficiências e irregularidades detetadas, bem como cooperar e apoiar tecnicamente no cumprimento das mesmas;
- u) Elaborar estudos e pareceres de apoio à gestão e suporte à decisão, por solicitação do conselho diretivo;
- v) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção de serviços.

Ficha de Atividades 2025

ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
AUDIT.01	Garantir resposta a solicitações a respeito de proteção de dados pessoais em conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD)	30%	IND.01	Prazo médio de resposta a pedidos de parecer internos no âmbito da proteção de dados pessoais e conformidade com o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD) (em dias úteis)	Registo de pareceres e informações com data de entrada e saída da resposta	10 dias	50%	Estudo, pesquisa e análise jurídica das questões colocadas ao nível legislativo e doutrinário no sentido de obter a melhor solução para o caso concreto.	
			IND.02	Prazo médio de resposta aos pedidos de exercício de direitos apresentados pelos Titulares de Dados (em dias corridos)	Registo com data de entrada do pedido e saída da resposta	30 dias	50%	Confirmação da identidade do titular dos dados e análise dos pedidos apresentados; Eventual pedido de mais esclarecimentos ao titular dos dados; Diligências internas para dar cumprimento ao pedido; Resposta ao titular dos dados e registo interno;	
AUDIT.02	Assegurar o registo das atividades de tratamento de dados pessoais (RAT) no âmbito da execução do Plano de Implementação do RGPD	20%	IND.03	Prazo de elaboração do Registo de Atividades de Tratamento (RAT)	Registo de atividades de tratamento de dados pessoais	31/12/25	100%	Reuniões periódicas com os pontos focais e acompanhamento do trabalho de mapeamento das atividades de tratamento de todas as UO; Recolha e compilação de informação no modelo de RAT adotado;	
AUDIT.03	Assegurar a execução do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC)	20%	IND.04	Prazo de aprovação do Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas (PPRCIC)	Despacho de aprovação dos documentos pelo Conselho Diretivo	30/11/25	100%	Acompanhamento da execução do PPRCIC; Elaboração do relatório de avaliação anual e relatório de avaliação intercalar e respetivas matrizes dentro dos prazos legais; Reuniões setoriais com as UO; Aprovação do RAA e RAI pelo Conselho Diretivo; Divulgação junto das partes interessadas;	
AUDIT.04	Contribuir para a disseminação da cultura anticorrupção na AIMA, I.P.	10%	IND.05	N.º de publicações nos meios de comunicação institucional	Publicações no site da AIMA; Emails e outros registos de divulgação	2	100%	Preparação e redação da informação; Publicação e/ou divulgação da informação;	
AUDIT.05	Promover ações de formação/sensibilização no âmbito da ética e prevenção da corrupção	20%	IND.06	N.º de ações de formação/sensibilização	Relatório anual de formação AUDIT	2	100%	Definição do âmbito, modo e suporte da formação; Preparação dos conteúdos da formação e dos materiais a disponibilizar aos formandos; Calendarização das ações de formação/sensibilização;	

4.12. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE ACOLHIMENTO

À Direção de Serviços de Acolhimento (DSA) compete:

- Mapear e manter atualizada a Rede Nacional relativa à capacidade de acolhimento de Requerentes e beneficiários de Proteção Internacional;
- Garantir a seleção, transferência e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional de mecanismos de solidariedade de Reinstalação e de Recolocação;
- Garantir as condições materiais de acolhimento de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional nos termos da Lei do Asilo;
- Formar e Capacitar equipas e instituições para o acolhimento e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional, em articulação com a Academia AIMA;
- Assegurar o acolhimento das retomas ou readmissões de requerentes e/ou beneficiários de proteção internacional, ainda em programa de acolhimento;
- Promover a aprendizagem da língua portuguesa, a inserção profissional o acesso à educação e à saúde dos requerentes e beneficiários de proteção internacional em Portugal;
- Elaborar documentos informativos e enquadreadores do sistema de acolhimento português, em articulação com a OIM e ACNUR;
- Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam medir os diferentes critérios de integração, avaliando o Programa Nacional de Acolhimento e Integração;
- Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos de desempenho da Direção de Serviços e respetivas Unidades.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
DSA.01	Garantir a seleção e transferência de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional (RBPI) ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação	30%	IND.01	Percentagem de RBPI transferidos ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação	Mapas de Acolhimento - Reinstalação, Recolocação / Sistema de Informação	70%	100%	Preparar as missões de seleção nos Mecanismos de Solidariedade de reinstalação; Transferência de 100% dos RBPI selecionados; Realizar as missões de seleção do Mecanismo de Solidariedade de reinstalação; Matching dos perfis dos RBPI com as entidades nos mecanismos de solidariedade; Organizar a transferência para TN nos nos mecanismos de solidariedade; Receber os RBPI no aeroporto nos nos mecanismos de solidariedade;	QUAR
DSA.02	Garantir as condições materiais de acolhimento de Requerentes de Proteção Internacional	30%	IND.02	Percentagem de Requerentes de Proteção Internacional com as condições materiais de acolhimento garantidas	Mapa de Acolhimento - Requerentes de Proteção Internacional / Sistema de Informação	80%	100%	Garantir as condições materiais de acolhimento durante o tempo que se encontram à responsabilidade da AIMA, decorrente da Lei do Asilo; Garantir a sinalização de todos os casos admitidos e em recurso em Grupo Operativo Único; Garantir, em estreita articulação com o CNAR, o funcionamento, acompanhamento e coordenação do Grupo Operativo Único-Sub-grupo de Acompanhamento Social;	QUAR
DSA.03	Monitorizar e Avaliar o acolhimento e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional ao abrigo dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação	20%	IND.03	Percentagem de processos de acolhimento e integração monitorizados	Dados de acolhimento e integração dos Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional em Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação	85% dos processos de acolhimento e integração monitorizados	100%	Realização de uma monitorização dos dados de integração e avaliação dos Mecanismos de Solidariedade de Reinstalação e Recolocação; Solicitação de dados sistemáticos às entidades; Auscultação aos requerentes e beneficiários sobre os seus processos de integração; Resposta a solicitações externas sobre indicadores de acolhimento e integração;	
DSA.04	Formar e Capacitar pessoas e instituições no acolhimento e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional	20%	IND.04	Percentagem de Entidades de Acolhimento formadas e capacitadas para o acolhimento e integração de Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional	Registos da Academia AIMA das ações dinamizadas	80% de entidades de acolhimento com ações de formação ou capacitação concluídas	100%	Articulação com a Academia AIMA para a preparação de ações de formação e capacitação;	

4.13. PROVIDORIA DOS UTENTES DOS SERVIÇOS DA AIMA

À Provedoria dos Utentes dos serviços da AIMA (PROVEDORIA) compete:

- a) Receber, registar e tratar as queixas, reclamações e sugestões relacionadas com os serviços da AIMA apresentadas pelos utentes ou reencaminhadas pela Provedoria de Justiça, pela Tutela Ministerial e outras entidades públicas;
- b) Assinalar ao conselho diretivo pedidos de intervenção urgente relativos a pessoas especialmente vulneráveis, que tenham sido reportados ou que sejam do conhecimento da AIMA;
- c) Articular a resposta com as unidades orgânicas competentes da AIMA por forma a garantir a resposta célere ao requerente ou entidade remetente;
- d) Uniformizar o tratamento de queixas ou reclamações de forma transversal a todos os serviços internos da AIMA;
- e) Conceber e implementar com o Departamento de Sistemas de Informação (DSI) um sistema de informação global de apoio ao tratamento de queixas ou reclamações;
- f) Proceder à monitorização dos motivos das queixas ou reclamações através do sistema de informação mencionado na alínea anterior;
- g) Comunicar, nos casos em que a incidência seja reiterada, os procedimentos não conformes à divisão de Proteção de Dados, Auditoria e Prevenção da Corrupção (AUDIT), para que esta avalie o desempenho do processo, com vista à identificação de ações de melhoria que permitam a diminuição de queixas e reclamações;
- h) Proceder à monitorização do impacto das ações de melhoria na redução do número de reclamações ou queixas;
- i) Elaborar, semestralmente, relatório para o conselho diretivo, com a finalidade de ser mais um instrumento de suporte à decisão;
- j) Elaborar, semestralmente, relatório de atividades desenvolvidas, promovendo a sistematização da toda a informação referente às queixas ou reclamações, para que, sempre que necessário, possa ser disponibilizada de forma pertinente e atempada;
- k) Estabelecer contactos com interlocutores externos com vista à obtenção de informações e conhecimentos especializados que permitam recomendar a adoção de medidas que potenciem a melhoria da relação da AIMA com os seus utentes;
- l) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da direção serviços.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
PROV.01	Reduzir o número de pendências de pedidos de Informação, LAE e SIGEX	70%	IND.1	Percentagem de pendências resolvidas (pedidos de informação, LAE e SIGEX) face ao ano anterior.	Excel de registo	25%	100%	Preparação das respostas pendentes	QUAR
PROV.02	Promover maior qualidade da informação, homogeneidade nas respostas e eficiência dos serviços prestados pela AIMA,I.P.	30%	IND.2	Número de propostas de orientação interna para melhoria dos serviços apresentadas ao Conselho Diretivo	Documento de envio das Propostas ao Conselho Diretivo	2	100%	Elaboração de propostas, mediante a monitorização e análise da tipologia das reclamações mais recorrentes, em articulação com as UO, para melhoria de procedimentos	

4.14. DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO, MARKETING E ASSESSORIA DE IMPRENSA

À Direção de Serviços de Comunicação, Marketing e Assessoria de Imprensa (COM) compete:

- a) Desenvolver funções de estudo e elaborar métodos e processos no âmbito da comunicação social e relações-públicas;
- b) Elaborar estratégias para as redes sociais da AIMA;
- c) Elaborar e desenvolver Planos de Comunicação;
- d) Representar a AIMA ou as suas unidades orgânicas em assuntos da sua especialidade, tomando opções de índole técnica, enquadradas por diretivas ou orientações do conselho diretivo;
- e) Desenvolver e coordenar estratégias de comunicação interna e externa;
- f) Planear, organizar e concretizar eventos nacionais e internacionais no âmbito da estratégia definida pelo conselho diretivo;
- g) Proceder ao levantamento fotográfico de eventos, iniciativas e reuniões;
- h) Apoiar o conselho diretivo na definição e avaliação das políticas de comunicação para os órgãos de comunicação social;
- i) Manter uma base de dados dos órgãos de comunicação social nacionais e europeus;
- j) Assessorar o conselho diretivo no âmbito de solicitações de entidades externas;
- k) Assegurar o relacionamento institucional com entidades externas;
- l) Redigir notas de imprensa;
- m) Elaborar indicadores de execução quantitativos e qualitativos, que permitam, entre outros aspetos, medir os níveis de desempenho da unidade.

Ficha de Atividades 2025									
ID.O	Objetivo	Peso do Objetivo (%)	ID.I	Indicador	Fonte de verificação	Meta	Peso do indicador (%)	Atividades	Observações
COM.01	Melhorar a informação prestada no aima.gov.pt e nas redes sociais através da simplificação da linguagem e da inclusão de imagens ilustrativas	100%	IND.01	Porcentagem de conteúdos simplificados (linguagem e imagem)	Página Web aima.gov.pt LinkedIn Facebook	50%	100%	. Produção de conteúdos . Simplificação da linguagem . Inclusão de imagem	A realizar em articulação com as restantes unidades orgânicas e, em particular

4.15. RECURSOS HUMANOS E FINANCEIROS

Recursos Humanos

Relativamente aos Recursos Humanos, o número de postos de trabalho a prover em 2025 é de 976, incluindo os 30 previstos no mapa de pessoal da AIMA, EPE. Com vista a assegurar o estrito cumprimento das suas atribuições, bem como o pleno funcionamento das suas Unidades Orgânicas, perspectiva-se o desenvolvimento de ações de recrutamento. Na figura infra apresenta-se a distribuição do número de postos de trabalho aprovados para o ano de 2025, bem como as variações face ao ano anterior.

Comparativamente ao ano transato, verifica-se um aumento do número de lugares de mapa na carreira/categoria de Técnico Superior e de Coordenador Técnico, uma vez que se pretende dotar o atendimento ao público, em especial e os serviços da AIMA em geral, de maior especialização e tecnicidade.

Por outro lado, houve uma diminuição do número de lugares de mapa na carreira/categoria de Assistente Técnico, visto não terem sido preenchidos todos os lugares de mapa existentes em 2024.

Relativamente ao nº de lugares previstos para a AIMA, EPE, na carreira/categoria de Especialista de Informática, o número também diminuiu (de 190 para 30), atendendo ao facto da EPE, não ter entrado em funcionamento. No entanto, dada a necessidade de impor uma nova visão neste campo, com uma maior capacidade de operacionalização e de interligação de sistemas informáticos e organizacionais, respaldado na modernização e desenvolvimento dos sistemas informáticos, é de todo o interesse reforçar esta área de trabalho, principalmente, no âmbito da carreira/categoria de especialista de informática. Nesta categoria estão previstos 25 lugares afetos ao Mapa de Pessoal da AIMA I.P. e 30 para a AIMA EPE.

Natureza	CATEGORIA/CARREIRA	Mapa de Pessoal		
		2024	2025	Varição
AIMA IP	Dirigente superior 1º grau	1	1	0
	Dirigente superior 2º grau	4	4	0
	Dirigente intermédio 1º grau	10	10	0
	Dirigente intermédio 2º grau	26	26	0
	Dirigente intermédio 3º grau	40	40	0
	Técnico Superior	332	360	28
	Especialista de Informática	25	25	0
	Técnico de Informática	25	25	0
	Coordenador Técnico	5	10	5
	Assistente Técnico	470	410	-60
	Assistente Operacional	30	30	0
	Equipas Multidisciplinares	5	5	0
	Subtotal	973	946	-27
AIMA EPE	Especialista de Informática	190	30	-160
	Total	1 163	976	-187

Figura 13 - Distribuição dos postos de trabalho para o ano de 2025

Financeira

Para 2025, a AIMA, I.P. dispõe do orçamento de 99,8M€, dos quais 94,6M€ correspondem ao orçamento de Atividades e 5,2M€ ao orçamento de Projetos.

A AIMA, I. P., é um instituto público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, dotado de autonomia administrativa e financeira e património próprio, equiparada a entidade pública empresarial para efeitos de conceção e desenvolvimento de soluções, aplicações, plataformas, projetos e execução de atividades conducentes ou necessárias à prestação de serviços e às respetivas atividades de suporte.

Para o ano de 2025, as verbas do Projeto de Orçamento de Atividades e Projetos destinam-se a suportar os encargos com o funcionamento e investimento da AIMA, I.P. na prossecução das atribuições que lhe estão legalmente cometidas, designadamente a concretização das políticas públicas, nacionais e europeias, em matéria de migração, asilo e igualdade.

AGRUPAMENTOS DE DESPESA	PROPOSTO 2025	APROVADO 2025	%
Orçamento Atividades	94 685 095 €	94 666 815 €	95%
Despesas c/Pessoal	34 423 537 €	34 423 537 €	36%
Aquisições de Bens e Serviços	35 245 043 €	35 226 838 €	37%
Transferências Correntes	19 554 796 €	19 554 796 €	21%
Outras Despesas Correntes	2 414 054 €	2 349 491 €	2%
Aquisição de Bens de Capital	3 047 665 €	3 112 153 €	3%
Orçamento Projetos	6 132 959 €	5 202 723 €	5%
Aquisições de Bens e Serviços	4 102 209 €	3 171 973 €	61%
Aquisição de Bens de Capital	2 030 750 €	2 030 750 €	39%
TOTAL GERAL (Atividades + Projetos)	100 818 054 €	99 869 538 €	100%

Figura 14 - Recursos Financeiros previstos para o ano de 2025

A dotação orçamental do orçamento de Atividades para o ano de 2025 apresenta a seguinte distribuição por agrupamento de despesa:

- Despesas c/Pessoal - (34 423 537 €);
- Aquisições de Bens e Serviços - (35 226 838 €);
- Transferências Correntes - (19 554 796 €);
- Outras Despesas Correntes - (2 349 491 €);

- Aquisições de Bens de Capital - (3 112 153 €).

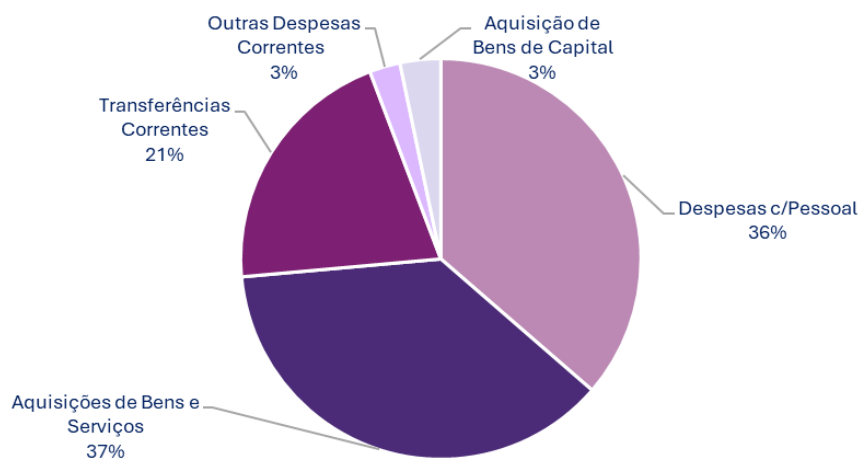


Gráfico 2 - Distribuição do orçamento de Atividades por agrupamento de despesa no ano de 2025

A dotação orçamental do orçamento de Projetos para o ano de 2025 apresenta a seguinte distribuição por agrupamento de despesa:

- Aquisições de bens e serviços - (3 171 973 €);
- Aquisições de Bens de Capital - (2 030 750 €).

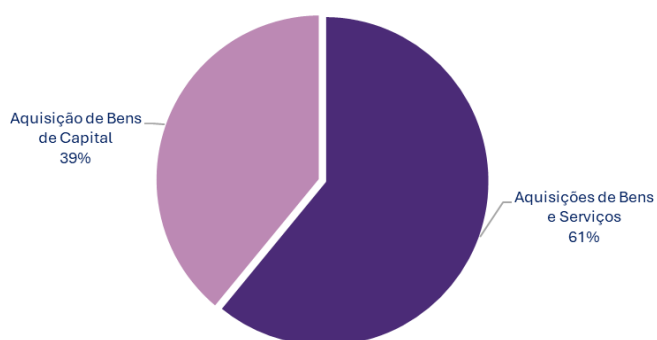


Gráfico 3 - Distribuição do orçamento de Projetos por agrupamento de despesa no ano de 2025

Relativamente às fontes de financiamento dos orçamentos de Atividades e Projetos, prevê-se que 2 582 493 € do Orçamento de Atividades sejam financiados por Receitas de Impostos (FF 311), 71 579 633 € sejam oriundos de Receitas Próprias (FF 513), 2 925 000 € sejam oriundos de Transferências de

receitas próprias entre organismos (FF 541) e 17 579 689 € resultem do Financiamento através de Fundos Comunitários (FF 442_446_448_482).

No que respeita ao Orçamento de Projetos, a verba prevista será financiada através de Fundos Comunitários (FF 482), montante de 2 088 456 € e a respeitante à execução dos projetos do Plano de Recuperação e Resiliência (PRR) a cargo da AIMA, I.P., no montante de 3 114 267 € de subvenções do PRR (FF 483).

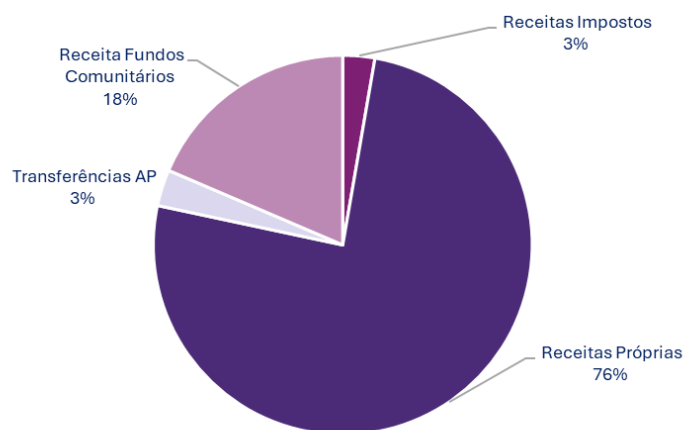


Gráfico 4 - Distribuição do orçamento de Atividades por tipologia de receita no ano de 2025

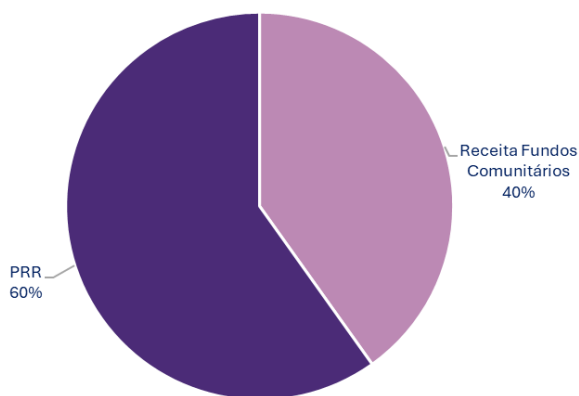


Gráfico 5 - Distribuição do orçamento de Projetos por tipologia de receita no ano de 2025

5. PLANO DE FORMAÇÃO 2025

A formação é entendida pela AIMA, I.P. como um vetor estratégico fundamental, procurando desenvolver os conhecimentos, aptidões e competências dos colaboradores, por forma a responder às exigências decorrentes das dinâmicas migratórias.

O Plano de Formação é o instrumento que operacionaliza o desenvolvimento e a valorização do capital humano, que contribui diretamente para a melhoria efetiva da eficácia, eficiência e qualidade dos serviços prestados, contribuindo para a aproximação do Serviço aos cidadãos. Foi elaborado com base no resultado do levantamento de necessidades formativas junto das unidades orgânicas, podendo ser consultado, com detalhe, no anexo 4 do presente documento.

6. MEDIDAS DE MODERNIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Em conformidade com o n.º 2 do artigo 40.º do Decreto-Lei n.º 135/99, de 22 de abril, destacamos as seguintes medidas de modernização administrativa para o ano de 2025, relativas à desburocratização, qualidade e inovação e, em especial, as que dão cumprimento ao n.º 1 do artigo 2º do Decreto-Lei n.º 74/2014, de 13 de maio:

- ✓ Stream 2.1 - Garantir a integração na iAP (Interoperabilidade na Administração Pública) para atribuição de identificadores

7. PUBLICIDADE INSTITUCIONAL

Este capítulo refere-se ao cumprimento do n.º 2 do Art.º 7 da Lei n.º 95/2015, de 17 de agosto, que estabelece as regras e os deveres de transparência a que fica sujeita a realização de campanhas de publicidade institucional do Estado, bem como as regras aplicáveis à sua distribuição em território nacional, através dos órgãos de comunicação social locais e regionais. Neste âmbito, a AIMA, I.P. tem previsto para 2025 um total de 23.410€.

8. ABREVIATURAS E SIGLAS

ACM – Alto Comissariado para as Migrações

AIMA, I.P. – Agência para a Integração, Migrações e Asilo

AR – Autorização de Residência

AUDIT – Direção de Serviços de Proteção de Dados, Auditoria e Prevenção da Corrupção

CCAS – Conselho Coordenador da Avaliação de Serviços

CGA – Caixa Geral de Aposentações

CNAR AIMA – Centro Nacional para o Asilo e Refugiados AIMA

DAG – Departamento de Administração Geral

DFRH – Departamento Financeiro e de Recursos Humanos

DGAEP – Direção-Geral da Administração e do Emprego Público

DIM – Departamento de Integração de Migrantes

DJUR – Departamento Jurídico

DPAQ – Departamento de Procedimentos Administrativos e Qualidade

DRIC – Departamento de Relações Internacionais e de Cooperação

DSA – Direção de Serviços de Acolhimento

DSI – Compete ao Departamento de Sistemas de Informação

ENICC – Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Ciganas

EPE – Entidade Pública Empresarial

FAPE – Fundo de Apoio à Estratégia Nacional para a Integração das Comunidades Ciganas

GOP – Grandes Opções do Plano

iAP – Interoperabilidade na Administração Pública

ICMPD – International Centre for Migration Policy Development

IGC – Intergovernmental Consultations on Migration, Asylum and Refugees

INCM – Imprensa Nacional Casa da Moeda

LOE – Lei do Orçamento de Estado

OE – Objetivo Estratégico

OMNI – Departamento de Acesso Omnicanal

OP – Objetivo Operacional

OPRE – Programa Operacional de Promoção da Educação

PA – Plano de Atividades

PAAC – Programa de Apoio ao Associativismo Cigano

PAAI – Programa de Apoio ao Associativismo Imigrante

PPRCIC – Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas

PROVEDORIA –Provedoria dos Utentes dos serviços da AIMA

QUAR – Quadro de Avaliação e Responsabilização

RBPI – Requerentes e Beneficiários de Proteção Internacional

RESPECT – Departamento para a Igualdade e o Combate ao Racismo, à Xenofobia e à Discriminação

RPI – Requerentes de Proteção Internacional

SEF – Serviço de Estrangeiros e Fronteiras

SGPCM – Secretaria Geral da Presidência do Conselho de Ministros

SIADAP – Sistema Integrado de Gestão e Avaliação de Desempenho na Administração Pública

SIGAP – Sistema de Informação Automatizada de Processos

SS – Segurança Social

9. ANEXOS

ANEXO 1 - QUAR 2025 – MODELO GEADAP

ANEXO 2 - Mapa de Pessoal 2025

ANEXO 3 - Mapa do Orçamento para 2025

ANEXO 4 - Plano de Formação 2025

ANEXO 5 – Carta de Missão

ANEXO 6 - Código de Ética e Conduta

ANEXO 7 - Plano de Prevenção de Riscos de Corrupção e Infrações Conexas